



#2
2161 BT
04-02-02

PATENT
Docket No. 116692001000

CERTIFICATE OF HAND DELIVERY

I hereby certify that this correspondence is being hand filed with the United States Patent and Trademark Office in Washington, D.C. on March 8, 2002.

N. DeRiggi
N. DeRiggi

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In the application of:

Hideyuki MORI et al.

Serial No.: 10/004,790

Filing Date: December 7, 2001

For: METHOD AND SYSTEM FOR
RECEIVING AND HANDLING
ORDERS FOR COMMODITIES

Examiner: not assigned

Group Art Unit: not assigned

RECEIVED
MAR 11 2002
Technology Center 2100

CLAIM FOR PRIORITY

Commissioner for Patents
Washington, D.C. 20231

Sir:

Under the provisions of 35 USC 119, Applicants hereby claim the benefit of the filing of Japanese Patent Application No. 2000-374376, filed December 8, 2000.

The certified priority document is attached to perfect Applicants' claim for priority.

It is respectfully requested that the receipt of the certified copy attached hereto be acknowledged in this application. In the event that the transmittal letter is separated from this document and the Patent Office determines that an extension and/or other relief is required, applicant petitions for any required relief including extensions of time and authorizes the

Commissioner to charge the cost of such petitions and/or other fees due in connection with the filing of this document to **Deposit Account No. 03-1952** referencing 116692001000.

Dated: March 8, 2002

Respectfully submitted,

By: Alex Chartove
Alex Chartove
Registration No. 31,942

Morrison & Foerster LLP
2000 Pennsylvania Avenue, N.W.
Washington, D.C. 20006-1888
Telephone: (202) 887-1594
Facsimile: (202) 263-8396

14001110

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出 願 年 月
Date of Application: 2000年12月 8日

出 願 番 号
Application Number: 特願2000-374376

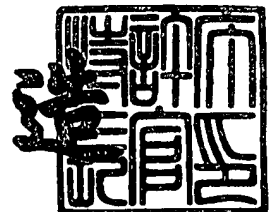
出 願 人
Applicant(s): 株式会社リコー

RECEIVED
MAR 11 2002
Technology Center 2100

2001年11月26日

特 許 庁 長 官
Commissioner,
Japan Patent Office

及 川 耕 造



【書類名】 特許願

【整理番号】 0008430

【提出日】 平成12年12月 8日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 商品受注及び配送システム及び該システムにおける商品
受注及び配送方法

【請求項の数】 51

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 森 英幸

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込 1 丁目 3 番 6 号 株式会社リコー内

 【氏名】 金子 正男

【特許出願人】

 【識別番号】 000006747

 【氏名又は名称】 株式会社リコー

 【代表者】 桜井 正光

【代理人】

 【識別番号】 100079843

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 高野 明近

【選任した代理人】

 【識別番号】 100112324

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 安田 啓之

【選任した代理人】

 【識別番号】 100112313

 【弁理士】

【氏名又は名称】 岩野 進

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 014465

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9904834

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 商品受注及び配送システム及び該システムにおける商品受注及び配送方法

【特許請求の範囲】

【請求項1】 ユーザからファクシミリ、電話、電子メールのいずれかにて送信された、ユーザ情報と、商品発注情報及び／又はサポート依頼情報とを含む購入依頼情報を受け付けるための受注システムと、ユーザと販売業者とで決定した商品の対価又は該商品及びサポートの対価をユーザの個人情報と共に登録した業務管理システムと、前記受注システムで受け付けられた購入依頼情報を集約し、且つ前記購入依頼情報に基づいて受注処理を行うO／Eシステムと、該O／Eシステムにおける受注処理に基づいて前記業務管理システムに登録した情報を参照し商品の配送及び／又はサポートを行う商品配送システムと、を有する商品受注及び配送システムにおける商品受注及び配送方法であって、

前記受注システムは、前記O／Eシステムを介して、受け付けた購入依頼情報を前記商品配送システムに送り、該購入依頼情報に含まれる商品の配送及びサポートの提供を指示し、前記購入依頼情報に含まれる商品及びサポートの納品を確認した後に、前記業務管理システムの前記商品の対価又は該商品及びサポートの対価と前記ユーザの個人情報とに基づいて、前記購入依頼情報に含まれる商品の代金又は該商品及びサポートの代金を前記ユーザ及び／又は販売業者に請求し、

前記商品配送システムは、前記購入依頼情報に基づいて配送の手配を行い、前記購入依頼情報に前記サポート依頼情報が含まれていた際には、該サポート依頼情報に含まれるサポートを商品の配送時に実行するよう納品業者に指示することを特徴とする商品受注及び配送方法。

【請求項2】 前記受注システムは、前記O／Eシステムを介して、受け付けた購入依頼情報を前記商品配送システムに送り、前記商品受注及び配送システムにおいて管理された在庫情報に基づいて注文商品の在庫があるかを確認し、その在庫の如何によって前記購入依頼情報に含まれる商品の配送日を決定し、前記購入依頼情報と共に前記配送日を受注確認として自動的にファクシミリ或いは電子メールにてユーザに送信し、

前記商品配送システムは、前記購入依頼情報及び配送日に基づいて配送の手配を行うことを特徴とする請求項1記載の商品受注及び配送方法。

【請求項3】 前記商品受注及び配送システムは、ユーザ及び販売業者からの商品或いはサポートに関する問合せに対応し、ユーザ及び販売業者からよくある問合せと該問合せに対する回答とを蓄積し、該蓄積した問合せ情報をユーザ、販売業者それぞれ或いは両者を対象として提供することを特徴とする請求項1又は2記載の商品受注及び配送方法。

【請求項4】 前記業務管理システムで管理された前記ユーザの個人情報、対価、購入依頼情報等に基づいて統計をとり、前記問合せ情報に反映させることを特徴とする請求項3記載の商品受注及び配送方法。

【請求項5】 前記サポート依頼情報は、使用済みトナーカートリッジ、使用済みトナー容器、古紙等のリサイクル可能商品を回収する依頼に関する情報を含むことを特徴とする請求項1乃至4いずれか1記載の商品受注及び配送方法。

【請求項6】 前記古紙は、古紙専用の箱をユーザに提供し、該箱に古紙が満たされた際になされるユーザからの古紙回収に関するサポート依頼情報に基づいて回収することを特徴とする請求項5記載の商品受注及び配送方法。

【請求項7】 前記サポート依頼情報は、ユーザの指定する場所へ納品する指定場所納品、商品を納入する際に開梱して納品する開梱納品、ユーザが不要になった空箱を回収する空箱回収、先入先出しを行う商品入れ替え納品、注文商品の納品日を指定する納品日指定、緊急配送を依頼する緊急配送、定期的に指定商品を定量だけ在庫するよう配送するための定期定量配送、のいずれか1又は複数に関する情報を含むことを特徴とする請求項1乃至6のいずれか1記載の商品受注及び配送方法。

【請求項8】 インターネットを介して送信された、前記購入依頼情報と同等の購入依頼情報を受け付けるネット受注システムをさらに有する商品受注及び配送システムにおける商品受注及び配送方法であって、

前記受注システムで受け付けられた購入依頼情報と、前記ネット受注システムで受け付けられた購入依頼情報とを、前記O/Eシステムで統合し、ユーザへの商品の配送及びサービスの提供及びそれらの代金の請求を行うことを特徴とする

請求項 1 乃至 7 のいずれか 1 記載の商品受注及び配送方法。

【請求項 9】 販売業者は、その顧客或いは新たに開拓した顧客を前記商品受注及び配送システムのユーザとして、前記業務管理システムにユーザ登録し、該ユーザ登録時或いは随時に、該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心にそれぞれの対価を設定し、該設定した対価を前記業務管理システムに登録し、

前記受注システムは、ユーザ登録することによって前記業務管理システムに蓄積された前記対価とユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成し、ユーザに提供することを特徴とする請求項 1 乃至 7 のいずれか 1 記載の商品受注及び配送方法。

【請求項 10】 販売業者は、その顧客或いは新たに開拓した顧客を前記商品受注及び配送システムのユーザとして、前記業務管理システムにユーザ登録し、該ユーザ登録時或いは随時に、該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心にそれぞれの対価を設定し、該設定した対価を前記業務管理システムに登録し、

前記受注システムは、ユーザ登録することによって前記業務管理システムに蓄積された前記対価とユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成し、ユーザに提供し、前記ユーザ登録の情報に基づいて、前記ネット受注システムを利用可能とする登録を、該ネット受注システムに依頼するか、或いは前記業務管理システムに行うことを特徴とする請求項 8 記載の商品受注及び配送方法。

【請求項 11】 前記受注システムは、前記 O/E システムを介して、購入依頼情報と前記業務管理システムに蓄積されたユーザの個人情報に基づいて、O A 機器等の保守契約を結んでいるユーザに対しては、前記納品業者に該保守契約を履行可能なサービスマンが納品者となるよう振り分け、前記ユーザへの配送時に前記 O A 機器の保守を行う旨を商品配送システムに指示することを特徴とする請求項 1 乃至 10 のいずれか 1 記載の商品受注及び配送方法。

【請求項 12】 ユーザからファクシミリ、電話、電子メールのいずれかにて送信された、ユーザ情報と、商品発注情報及び／又はサポート依頼情報とを含

む購入依頼情報を受け付けるための商品受注システムにおける商品受注方法であって、

該商品受注システムで受け付けられた購入依頼情報を集約し、且つ前記購入依頼情報に基づいて受注処理を行い、該受注処理に基づいて商品の配送及び／又はサポートの提供を指示し、納品を確認した後に、販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を前記商品受注システムのユーザとして購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定した対価と共にユーザ登録した情報に基づいて、前記購入依頼情報に含まれる商品の代金又は該商品及びサポートの代金を前記ユーザ及び／又は販売業者に請求することを特徴とする商品受注方法。

【請求項 13】 前記商品受注システムは、在庫情報に基づいて注文商品の在庫があるかを確認し、その在庫の如何によって前記購入依頼情報に含まれる商品の配送日を決定し、前記購入依頼情報と共に前記配送日を受注確認として自動的にファクシミリ或いは電子メールにてユーザに送信することを特徴とする請求項 12 記載の商品受注方法。

【請求項 14】 前記商品受注システムは、ユーザ及び販売業者からの商品或いはサポートに関する問合せに対応し、ユーザ及び販売業者からよくある問合せと該問合せに対する回答とを蓄積し、該蓄積した問合せ情報をユーザ、販売業者それぞれ或いは両者を対象として提供することを特徴とする請求項 12 又は 13 記載の商品受注方法。

【請求項 15】 前記ユーザの個人情報、対価、購入依頼情報等に基づいて統計をとり、前記問合せ情報に反映させることを特徴とする請求項 14 記載の商品受注方法。

【請求項 16】 前記サポート依頼情報は、使用済みトナーカートリッジ、使用済みトナー容器、古紙等のリサイクル可能商品を回収する依頼に関する情報を含むことを特徴とする請求項 12 乃至 15 のいずれか 1 記載の商品受注方法。

【請求項 17】 前記古紙は、古紙専用の箱をユーザに提供し、該箱に古紙が満たされた際になされるユーザからの古紙回収に関するサポート依頼情報に基づいて回収することを特徴とする請求項 16 記載の商品受注方法。

【請求項 1 8】 前記サポート依頼情報は、ユーザの指定する場所へ納品する指定場所納品、商品を納入する際に開梱して納品する開梱納品、ユーザが不要になった空箱を回収する空箱回収、先入先出しを行う商品入れ替え納品、注文商品の納品日を指定する納品日指定、緊急配送を依頼する緊急配送、定期的に指定商品を定量だけ在庫するよう配送するための定期定量配送、のいずれか 1 又は複数に関する情報を含むことを特徴とする請求項 1 2 乃至 1 7 のいずれか 1 記載の商品受注方法。

【請求項 1 9】 インターネットを介して送信された、前記購入依頼情報と同等の購入依頼情報を受け付けるネット受注システムをさらに有する商品受注システムにおける商品受注方法であって、

前記受け付けられた購入依頼情報と前記ネット受注システムで受け付けられた購入依頼情報とを統合し、ユーザへの商品の配送及びサービスの提供の指示及びそれらの代金の請求を行うことを特徴とする請求項 1 2 乃至 1 8 記載の商品受注方法。

【請求項 2 0】 販売業者は、その顧客或いは新たに開拓した顧客をユーザ登録し、該ユーザ登録時或いは随時に、該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心にそれぞれの対価を設定し、該設定した対価を登録し、ユーザ登録することによって蓄積された前記対価とユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成し、ユーザに提供することを特徴とする請求項 1 2 乃至 1 8 のいずれか 1 記載の商品受注方法。

【請求項 2 1】 販売業者は、その顧客或いは新たに開拓した顧客を前記商品受注システムにユーザ登録し、該ユーザ登録時或いは随時に、該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心にそれぞれの対価を設定し、該設定した対価を登録し、ユーザ登録することによって蓄積された前記対価とユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成し、ユーザに提供し、前記ユーザ登録の情報に基づいて、前記ネット受注システムを利用可能とする登録を、該ネット受注システムに依頼するか、或いは直接行うことを特徴とする請求項 1 9 記載の商品受注方法。

【請求項 2 2】 前記商品受注システムは、購入依頼情報と前記ユーザの個

人情報に基づいて、OA機器等の保守契約を結んでいるユーザに対しては、前記納品業者に該保守契約を履行可能なサービスマンが納品者となるよう振り分け、前記ユーザへの配送時に前記OA機器の保守を行う旨を指示することを特徴とする請求項12乃至21のいずれか1記載の商品受注方法。

【請求項23】 ユーザからファクシミリ、電話、電子メールのいずれかにて送信された、ユーザ情報と、商品発注情報及び／又はサポート依頼情報とを含む購入依頼情報を受け付けるための受注システムと、ユーザと販売業者とで決定した商品、又は該商品及びサポートの対価をユーザの個人情報と共に登録したユーザ情報データベースを有する業務管理システムと、前記受注システムで受け付けられた購入依頼情報を集約し、且つ前記購入依頼情報に基づいて受注処理を行うO/Eシステムと、該O/Eシステムにおける受注処理に基づいて前記業務管理システムに登録した情報を参照し商品の配送及び／又はサポートを行う商品配送システムと、を有する商品受注及び配送システムであって、

前記受注システムは、前記O/Eシステムを介して、受け付けた購入依頼情報を前記商品配送システムに送り、該購入依頼情報に含まれる商品の配送及びサポートの提供を指示する商品配送指示手段と、前記購入依頼情報に含まれる商品及びサポートの納品を確認する納品確認手段と、該納品確認手段により納品が確認された後に、前記ユーザ情報データベースの前記商品の対価、又は該商品及びサポートの対価と前記ユーザの個人情報とに基づいて、前記購入依頼情報に含まれる商品の代金又は該商品及びサポートの代金を前記ユーザ及び／又は販売業者に請求する代金請求手段と、を有し、

前記商品配送システムは、前記商品配送指示手段の指示に基づいて配送の手配を行う配送手配手段と、前記購入依頼情報に前記サポート依頼情報が含まれていた際には、該サポート依頼情報に含まれるサポートを商品の配送時に実行するよう納品業者に指示するサポート指示手段と、を有することを特徴とする商品受注及び配送システム。

【請求項24】 当該商品受注及び配送システムは、在庫情報を管理する在庫データベースと、該在庫データベースの在庫情報に基づいて注文商品の在庫があるかを確認する在庫確認手段と、該在庫確認手段による在庫の確認結果及び前

記購入依頼情報によって該購入依頼情報に含まれる商品の配送日を決定する配送日決定手段と、前記購入依頼情報と共に前記配送日決定手段によって決定された配送日を、受注確認として自動的にファクシミリ或いは電子メールにてユーザに送信する受注確認情報送信手段と、を有し、前記商品配送指示手段は、前記配送日決定手段によって決定された配送日に商品を配送するよう指示することを特徴とする請求項 2 3 記載の商品受注及び配送システム。

【請求項 2 5】 ユーザ及び販売業者からの商品或いはサポートに関する問合せに対応し、ユーザ及び販売業者からよくある問合せと該問合せに対する回答とを蓄積する問合せ情報蓄積手段と、該問合せ情報蓄積手段により蓄積した問合せ情報をユーザ、販売業者それぞれ或いは両者を対象として提供する問合せ情報提供手段と、を有することを特徴とする請求項 2 3 又は 2 4 記載の商品受注及び配送システム。

【請求項 2 6】 当該商品受注及び配送システムは、前記ユーザ情報データベースのユーザの個人情報、対価、購入依頼情報等に基づいて統計処理を行う統計処理手段を有し、前記問合せ情報提供手段は前記問合せ情報に前記統計処理手段による統計結果を反映させて提供することを特徴とする請求項 2 5 記載の商品受注及び配送システム。

【請求項 2 7】 前記サポート依頼情報は、使用済みトナーカートリッジ、使用済みトナー容器、古紙等のリサイクル可能商品を回収する依頼に関する情報を含むことを特徴とする請求項 2 3 乃至 2 6 いずれか 1 記載の商品受注及び配送システム。

【請求項 2 8】 前記古紙は、古紙専用の箱をユーザに提供し、該箱に古紙が満たされた際になされるユーザからの古紙回収に関するサポート依頼情報に基づいて回収することを特徴とする請求項 2 7 記載の商品受注及び配送システム。

【請求項 2 9】 前記サポート依頼情報は、ユーザの指定する場所へ納品する指定場所納品、商品を納入する際に開梱して納品する開梱納品、ユーザが不要になった空箱を回収する空箱回収、先入先出しを行う商品入れ替え納品、注文商品の納品日を指定する納品日指定、緊急配送を依頼する緊急配送、定期的に指定商品を定量だけ在庫するよう配送するための、のいずれか 1 又は複数に関する情

報を含むことを特徴とする請求項23乃至28のいずれか1記載の商品受注及び配送システム。

【請求項30】 インターネットを介して送信された、前記購入依頼情報と同等の購入依頼情報を受け付けるネット受注システムをさらに有する商品受注及び配送システムであって、

前記受注システムで受け付けられた購入依頼情報と、前記ネット受注システムで受け付けられた購入依頼情報とを、前記O/Eシステムで統合し、ユーザへの商品の配送及びサービスの提供及びそれらの代金の請求を行うことを特徴とする請求項23乃至29のいずれか1記載の商品受注及び配送システム。

【請求項31】 前記受注システムは、販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注及び配送システムのユーザとして前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ登録手段と、該登録時或いは随時に、前記販売業者及びユーザが該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定したそれぞれの対価を前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ対価登録手段と、前記ユーザ情報データベースの前記対価と前記ユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成するカタログ作成手段と、該カタログ作成手段によって作成された前記購入申込書及びカタログをユーザに提供するカタログ提供手段と、を有することを特徴とする請求項23乃至29のいずれか1記載の商品受注及び配送システム。

【請求項32】 前記受注システムは、販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注及び配送システムのユーザとして前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ登録手段と、該登録時或いは随時に、前記販売業者及びユーザが該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定したそれぞれの対価を前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ対価登録手段と、前記ユーザ情報データベースの前記対価と前記ユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成するカタログ作成手段と、該カタログ作成手段によって作成された前記購入申込書及びカタログをユーザに提供するカタログ提供手段と、前記ユーザ登録の情報に基づいて、前記ネット受注システムを利用可能とする登録を、該ネット受注システムに依頼す

るか、或いは前記ユーザ情報データベースに行うネット受付登録依頼手段と、を有することことを特徴とする請求項30記載の商品受注及び配送システム。

【請求項33】 前記受注システムは、前記購入依頼情報と前記ユーザ情報データベースの前記ユーザの個人情報に基づいて、OA機器等の保守契約を結んでいるユーザに対しては、前記納品業者に該保守契約を履行可能なサービスマンが納品者となるよう振り分ける手段を有し、前記商品配送指示手段は、ユーザへの配送時に前記OA機器の保守を行う旨を指示することを特徴とする請求項23乃至32のいずれか1記載の商品受注及び配送システム。

【請求項34】 前記ネット受注システムは前記商品及び／又はサポートに関する情報に基づいて作成された配信情報をインターネットを介して配信するサーバ装置を有し、前記受注システムは、前記購入依頼情報を受け付ける1以上の受付端末装置を有し、前記O/Eシステムは、前記受付端末装置及び前記サーバ装置で受け付けた前記購入依頼情報を取りまとめる受注管理ホスト装置を有し、前記商品配送システムは、前記商品配送指示手段からの指示を受け付ける配送受付手段を有する端末装置と該指示に従って商品の配送及び／又はサポートの提供を行う商品配送手段とを有することを特徴とする請求項23乃至33のいずれか1記載の商品受注及び配送システム。

【請求項35】 前記販売業者には、前記請求を受信する請求受信手段と該受信した請求に基づきユーザに代金を請求する代金請求手段と該代金を回収する代金回収手段とを具備することを特徴とする請求項34記載の商品受注及び配送システム。

【請求項36】 ユーザからファクシミリ、電話、電子メールのいずれかにて送信された、ユーザ情報と、商品発注情報及び／又はサポート依頼情報とを含む購入依頼情報を受け付けるための商品受注システムであって、

販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注システムのユーザとして購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定した対価と共にユーザ登録した情報を蓄積したユーザ情報データベースと、当該商品受注システムで受け付けられた購入依頼情報を集約し、且つ前記購入依頼情報に基づいて受注処理を行い、該受注処理に基づいて商品の配送及び／

又はサポートの提供を指示する商品配送指示手段と、前記購入依頼情報に含まれる商品及びサポートの納品を確認する納品確認手段と、該納品確認手段により納品が確認された後に、前記ユーザ情報データベースに登録した情報に基づいて、前記購入依頼情報に含まれる商品の代金又は該商品及びサポートの代金を前記ユーザ及び／又は販売業者に請求する代金請求手段と、を有することを特徴とする商品受注システム。

【請求項 37】 在庫情報に基づいて注文商品の在庫があるかを確認する在庫確認手段と、該在庫確認手段による在庫の確認結果及び前記購入依頼情報によって該購入依頼情報に含まれる商品の配送日を決定する配送日決定手段と、前記購入依頼情報と共に前記配送日決定手段によって決定された配送日を、受注確認として自動的にファクシミリ或いは電子メールにてユーザに送信する受注確認情報送信手段と、を有することを特徴とする請求項 36 記載の商品受注システム。

【請求項 38】 ユーザ及び販売業者からの商品或いはサポートに関する問合せに対応し、ユーザ及び販売業者からよくある問合せと該問合せに対する回答とを蓄積する問合せ情報蓄積手段と、該問合せ情報蓄積手段により蓄積した問合せ情報をユーザ、販売業者それぞれ或いは両者を対象として提供する問合せ情報提供手段と、を有することを特徴とする請求項 36 又は 37 記載の商品受注システム。

【請求項 39】 前記ユーザの個人情報、対価、購入依頼情報等に基づいて統計処理を行う統計処理手段を有し、前記問合せ情報提供手段は前記問合せ情報に前記統計処理手段による統計結果を反映させて提供することを特徴とする請求項 38 記載の商品受注システム。

【請求項 40】 前記サポート依頼情報は、使用済みトナーカートリッジ、使用済みトナー容器、古紙等のリサイクル可能商品を回収する依頼に関する情報を含むことを特徴とする請求項 36 乃至 39 のいずれか 1 記載の商品受注システム。

【請求項 41】 前記古紙は、古紙専用の箱をユーザに提供し、該箱に古紙が満たされた際になされるユーザからの古紙回収に関するサポート依頼情報に基づいて回収することを特徴とする請求項 40 記載の商品受注システム。

【請求項42】 前記サポート依頼情報は、ユーザの指定する場所へ納品する指定場所納品、商品を納入する際に開梱して納品する開梱納品、ユーザが不要になった空箱を回収する空箱回収、先入先出しを行う商品入れ替え納品、注文商品の納品日を指定する納品日指定、緊急配送を依頼する緊急配送、定期的に指定商品を定量だけ在庫するよう配送するための定期定量配送、のいずれか1又は複数に関する情報を含むことを特徴とする請求項36乃至41のいずれか1記載の商品受注システム。

【請求項43】 インターネットを介して送信された、前記購入依頼情報と同等の購入依頼情報を受け付けるネット受注システムをさらに有する商品受注システムであって、

前記商品受注システムで受け付けられた購入依頼情報と前記ネット受注システムで受け付けられた購入依頼情報とを統合し、ユーザへの商品の配送及びサービスの提供及びそれらの代金の請求を行うことを特徴とする請求項36乃至42記載の商品受注システム。

【請求項44】 販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注システムのユーザとして前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ登録手段と、該登録時或いは随時に、前記販売業者及びユーザが該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定したそれぞれの対価を前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ対価登録手段と、前記ユーザ情報データベースの前記対価と前記ユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成するカタログ作成手段と、該カタログ作成手段によって作成された前記購入申込書及びカタログをユーザに提供するカタログ提供手段と、を有することを特徴とする請求項36乃至42のいずれか1記載の商品受注システム。

【請求項45】 販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注システムのユーザとして前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ登録手段と、該登録時或いは随時に、前記販売業者及びユーザが該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定したそれぞれの対価を前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ対価登録手段と、前

記ユーザ情報データベースの前記対価と前記ユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成するカタログ作成手段と、該カタログ作成手段によって作成された前記購入申込書及びカタログをユーザに提供するカタログ提供手段と、前記ユーザ登録の情報に基づいて、前記ネット受注システムを利用可能とする登録を、該ネット受注システムに依頼するか、或いは前記ユーザ情報データベースに行うネット受付登録依頼手段と、を有することを特徴とする請求項 4 3 記載の商品受注システム。

【請求項 4 6】 前記購入依頼情報と前記ユーザ情報データベースの前記ユーザの個人情報に基づいて、O A 機器等の保守契約を結んでいるユーザに対しては、前記納品業者に該保守契約を履行可能なサービスマンが納品者となるよう振り分ける手段を有し、前記商品配送指示手段は、ユーザへの配送時に前記 O A 機器の保守を行う旨を指示することを特徴とする請求項 3 6 乃至 4 5 のいずれか 1 記載の商品受注システム。

【請求項 4 7】 請求項 1 乃至 1 1 のいずれか 1 記載の商品受注及び配送方法を実行させるためのプログラム。

【請求項 4 8】 請求項 1 2 乃至 2 2 のいずれか 1 記載の商品受注方法を実行させるためのプログラム。

【請求項 4 9】 請求項 2 3 乃至 3 5 のいずれか 1 記載の商品受注及び配送システムとして機能させるためのプログラム。

【請求項 5 0】 請求項 3 6 乃至 4 6 のいずれか 1 記載の商品受注システムとして機能させるためのプログラム。

【請求項 5 1】 請求項 4 7 乃至 5 0 のいずれか 1 記載のプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0 0 0 1】

【発明の属する技術分野】

本発明は、商品受注及び配送システム、該システムにおける商品受注及び配送方法、そのプログラム、及び該プログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体に関する。

【0002】

【従来の技術】

近年、オフィスサプライを取り巻く環境は、多様化する顧客の購買ニーズ（ワンストップオーダー・短納期）に応えるため、OA機器系・文具系・外資系が通信販売業界に参入し、競争が激化している（図35参照）。それに伴い、顧客側がオフィスサプライ購入先を選択するようになってきている。ワンストップオーダーができる品揃えにより、顧客の要望に応えられる自他社製品の提供で全参入企業の売上規模は拡大傾向にある。また、発注方法も様々で、FAX、電話に加え、利便性のあるインターネット発注（ワンクリック発注）が提供されている。普及したインターネットを利用した通信販売は、通常、商品の購入を希望する消費者が、インターネットのホームページに掲載されている商品情報に対してオンラインでアクセスし、その商品情報から希望する商品を見つけ出すようになっている。

【0003】

文具系の通信販売の現状としては、各社、自社の仕事をお客様の購買代行業（流通業）として位置付けて事業化しており、中大手企業、小規模な企業、個人事業家を相手取って事業を展開している。販売方法としては、カタログを用意し、カタログに定価を表示しておいて実際の販売価格は顧客毎にサービスアシスタント（SA）との交渉で決定し、その価格により販売するか、或いは注文を待つような方法を採用。また、カタログに予め値引きしたオフ価格を売価として表示して注文を待つ方法もある。そういった環境の中で、インターネットを用いた受注は全売上の15%～30%にものぼる。

実際の販売に際しては、売上単価を例えば「1オーダーにつき最低10000円の注文が必要」等定め、利益率の低下を防いでいる。また、文具に加え、トナー、用紙、PC系等のOAサプライや、オフィス電化、オフィス家具、さらには生活用品なども販売している。

【0004】

図36は、あるOA機器系ディーラのマシン解約台数とC/V充足率の関係を示す図である。OA機器系ディーラの現状を見ると、C/V充足率の減少と共に

マシンの解約が進んでおり、ペーパー販売が必須であることが浮き彫りになっている（図36中のグラフを参照）。そこで、C/V充足率を増やし、自社の顧客の防衛を図るため、ペーパー販売業者とアライアンスを結ぶ必要性に駆られている。

【0005】

上述のごとき販売において実際に消費者に受け入れられている点は、規模の大きな会社に対しては安価であること、注文方法が簡単であること（簡単検索・FAX）、翌日配送してくれること、いつでも注文可能であること、等であり、規模の小さな会社及び個人に対しては、上記各要件に加え、ワンストップのオーダーであることが挙げられる。小規模の顧客は、全ての商品をワンストップで購入しているが、ある程度大きな規模の顧客は、商品によって発注先を使い分けている。逆に、消費者にとっての不満や要望としては、ミス発生時の迅速な対応・緊急配送等や、ジャンル毎の商品の品揃えの悪さ、使用済み品の回収・開梱後の包装材の回収・指定棚への納品等の納品付帯サービスなどがある。すなわち、（1）様々なメーカサプライのワンストップオーダー（調達コストの削減）と短納期、（2）値ごろ感のある購入価格、（3）キメ細やかな納品付帯サービス、（4）電話からFAX・Webへの発注形態（簡単な発注方法）の変化、（5）環境意識の高まりによるリサイクル品の購入と回収等、顧客の購買ニーズは多様化する傾向にある。

【0006】

図37は、インターネットを主流としない通信販売方法を説明するための図である。インターネットを主流としない通信販売方法として、メーカ（ベンダ）は販売会社或いは自社の営業担当を通して行っている。受注91に関し、ユーザから電話或いはFAXにて注文書に基づいた注文があると、ベンダの基幹業務システム（図37においてはRINGSと表記）へ送られ、基幹業務システムはユーザに納期を連絡する。基幹業務システムはO/Eシステムの端末に受注の情報を送信し、O/E端末は、本社に在庫発注を行う。問合せ92に関し、ユーザからの問合せがあったとき、価格の問合せ、商品スペックの問合せ、返品依頼、緊急発送依頼等があったときには、販売会社が対応する。その他、商品の納期の問

合せ、配送時間問合せ、在庫確認、商品の追加・取消依頼、FAXを受信したかの確認の問合せ等があったときには、商品の製造会社（本社）が対応する。

【0007】

【発明が解決しようとする課題】

本発明は、上述のごとき実情に鑑みてなされたものであり、多様化する顧客の購買ニーズに対応した仕組み及び商品を提供可能な新しいサプライ配送サービスを実現するための商品受注及び配送システム、該システムにおける商品受注及び配送方法、そのプログラム、及び該プログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体を提供することをその目的とする。

【0008】

【課題を解決するための手段】

請求項1の発明は、ユーザからファクシミリ、電話、電子メールのいずれかにて送信された、ユーザ情報と、商品発注情報及び／又はサポート依頼情報とを含む購入依頼情報を受け付けるための受注システムと、ユーザと販売業者とで決定した商品の対価又は該商品及びサポートの対価をユーザの個人情報と共に登録した業務管理システムと、前記受注システムで受け付けられた購入依頼情報を集約し、且つ前記購入依頼情報に基づいて受注処理を行うO/Eシステムと、該O/Eシステムにおける受注処理に基づいて前記業務管理システムに登録した情報を参照し商品の配送及び／又はサポートを行う商品配送システムと、を有する商品受注及び配送システムにおける商品受注及び配送方法であって、前記受注システムは、前記O/Eシステムを介して、受け付けた購入依頼情報を前記商品配送システムに送り、該購入依頼情報に含まれる商品の配送及びサポートの提供を指示し、前記購入依頼情報に含まれる商品及びサポートの納品を確認した後に、前記業務管理システムの前記商品の対価又は該商品及びサポートの対価と前記ユーザの個人情報とに基づいて、前記購入依頼情報に含まれる商品の代金又は該商品及びサポートの代金を前記ユーザ及び／又は販売業者に請求し、前記商品配送システムは、前記購入依頼情報に基づいて配送の手配を行い、前記購入依頼情報に前記サポート依頼情報が含まれていた際には、該サポート依頼情報に含まれるサポートを商品の配送時に実行するよう納品業者に指示することを特徴としたもので

ある。

【 0 0 0 9 】

請求項 2 の発明は、請求項 1 の発明において、前記受注システムは、前記 O / E システムを介して、受け付けた購入依頼情報を前記商品配送システムに送り、前記商品受注及び配送システムにおいて管理された在庫情報に基づいて注文商品の在庫があるかを確認し、その在庫の如何によって前記購入依頼情報に含まれる商品の配送日を決定し、前記購入依頼情報と共に前記配送日を受注確認として自動的にファクシミリ或いは電子メールにてユーザに送信し、前記商品配送システムは、前記購入依頼情報及び配送日に基づいて配送の手配を行うことを特徴としたものである。

【 0 0 1 0 】

請求項 3 の発明は、請求項 1 又は 2 の発明において、前記商品受注及び配送システムは、ユーザ及び販売業者からの商品或いはサポートに関する問合せに対応し、ユーザ及び販売業者からよくある問合せと該問合せに対する回答とを蓄積し、該蓄積した問合せ情報をユーザ、販売業者それぞれ或いは両者を対象として提供することを特徴としたものである。

【 0 0 1 1 】

請求項 4 の発明は、請求項 3 の発明において、前記業務管理システムで管理された前記ユーザの個人情報、対価、購入依頼情報等に基づいて統計をとり、前記問合せ情報に反映させることを特徴としたものである。

【 0 0 1 2 】

請求項 5 の発明は、請求項 1 乃至 4 のいずれか 1 の発明において、前記サポート依頼情報は、使用済みトナーカートリッジ、使用済みトナー容器、古紙等のリサイクル可能商品を回収する依頼に関する情報を含むことを特徴としたものである。

【 0 0 1 3 】

請求項 6 の発明は、請求項 5 の発明において、前記古紙は、古紙専用の箱をユーザに提供し、該箱に古紙が満たされた際になされるユーザからの古紙回収に関するサポート依頼情報に基づいて回収することを特徴としたものである。

【 0 0 1 4 】

請求項 7 の発明は、請求項 1 乃至 6 のいずれか 1 の発明において、前記サポート依頼情報は、ユーザの指定する場所へ納品する指定場所納品、商品を購入する際に開梱して納品する開梱納品、ユーザが不要になった空箱を回収する空箱回収、先入先出しを行う商品入れ替え納品、注文商品の納品日を指定する納品日指定、緊急配送を依頼する緊急配送、定期的に指定商品を定量だけ在庫するように配送するための定期定量配送、のいずれか 1 又は複数に関する情報を含むことを特徴としたものである。

【 0 0 1 5 】

請求項 8 の発明は、請求項 1 乃至 7 のいずれか 1 の発明において、インターネットを介して送信された、前記購入依頼情報と同等の購入依頼情報を受け付けるネット受注システムをさらに有する商品受注及び配送システムにおける商品受注及び配送方法であって、前記受注システムで受け付けられた購入依頼情報と、前記ネット受注システムで受け付けられた購入依頼情報とを、前記 O / E システムで統合し、ユーザへの商品の配送及びサービスの提供及びそれらの代金の請求を行うことを特徴としたものである。

【 0 0 1 6 】

請求項 9 の発明は、請求項 1 乃至 7 のいずれか 1 の発明において、販売業者は、その顧客或いは新たに開拓した顧客を前記商品受注及び配送システムのユーザとして、前記業務管理システムにユーザ登録し、該ユーザ登録時或いは随時に、該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心にそれぞれの対価を設定し、該設定した対価を前記業務管理システムに登録し、前記受注システムは、ユーザ登録することによって前記業務管理システムに蓄積された前記対価とユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成し、ユーザに提供することを特徴としたものである。

【 0 0 1 7 】

請求項 1 0 の発明は、請求項 8 の発明において、販売業者は、その顧客或いは新たに開拓した顧客を前記商品受注及び配送システムのユーザとして、前記業務管理システムにユーザ登録し、該ユーザ登録時或いは随時に、該ユーザの購入頻

度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心にそれぞれの対価を設定し、該設定した対価を前記業務管理システムに登録し、前記受注システムは、ユーザ登録することによって前記業務管理システムに蓄積された前記対価とユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成し、ユーザに提供し、前記ユーザ登録の情報に基づいて、前記ネット受注システムを利用可能とする登録を、該ネット受注システムに依頼するか、或いは前記業務管理システムを行うことを特徴としたものである。

【 0 0 1 8 】

請求項 1 1 の発明は、請求項 1 乃至 1 0 のいずれか 1 の発明において、前記受注システムは、前記 O / E システムを介して、購入依頼情報と前記業務管理システムに蓄積されたユーザの個人情報に基づいて、O A 機器等の保守契約を結んでいるユーザに対しては、前記納品業者に該保守契約を履行可能なサービスマンが納品者となるよう振り分け、前記ユーザへの配送時に前記 O A 機器の保守を行う旨を商品配送システムに指示することを特徴としたものである。

【 0 0 1 9 】

請求項 1 2 の発明は、ユーザからファクシミリ、電話、電子メールのいずれかにて送信された、ユーザ情報と、商品発注情報及び／又はサポート依頼情報とを含む購入依頼情報を受け付けるための商品受注システムにおける商品受注方法であって、該商品受注システムで受け付けられた購入依頼情報を集約し、且つ前記購入依頼情報に基づいて受注処理を行い、該受注処理に基づいて商品の配送及び／又はサポートの提供を指示し、納品を確認した後に、販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を前記商品受注システムのユーザとして購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定した対価と共にユーザ登録した情報に基づいて、前記購入依頼情報に含まれる商品の代金又は該商品及びサポートの代金を前記ユーザ及び／又は販売業者に請求することを特徴としたものである。

【 0 0 2 0 】

請求項 1 3 の発明は、請求項 1 2 の発明において、前記商品受注システムは、在庫情報に基づいて注文商品の在庫があるかを確認し、その在庫の如何によって

前記購入依頼情報に含まれる商品の配送日を決定し、前記購入依頼情報と共に前記配送日を受注確認として自動的にファクシミリ或いは電子メールにてユーザに送信することを特徴としたものである。

【 0 0 2 1 】

請求項 1 4 の発明は、請求項 1 2 又は 1 3 の発明において、前記商品受注システムは、ユーザ及び販売業者からの商品或いはサポートに関する問合せに対応し、ユーザ及び販売業者からよくある問合せと該問合せに対する回答とを蓄積し、該蓄積した問合せ情報をユーザ、販売業者それぞれ或いは両者を対象として提供することを特徴としたものである。

【 0 0 2 2 】

請求項 1 5 の発明は、請求項 1 4 の発明において、前記ユーザの個人情報、対価、購入依頼情報等に基づいて統計をとり、前記問合せ情報に反映させることを特徴としたものである。

【 0 0 2 3 】

請求項 1 6 の発明は、請求項 1 2 乃至 1 5 のいずれか 1 の発明において、前記サポート依頼情報は、使用済みトナーカートリッジ、使用済みトナー容器、古紙等のリサイクル可能商品を回収する依頼に関する情報を含むことを特徴としたものである。

【 0 0 2 4 】

請求項 1 7 の発明は、請求項 1 6 の発明において、前記古紙は、古紙専用の箱をユーザに提供し、該箱に古紙が満たされた際になされるユーザからの古紙回収に関するサポート依頼情報に基づいて回収することを特徴としたものである。

【 0 0 2 5 】

請求項 1 8 の発明は、請求項 1 2 乃至 1 7 のいずれか 1 の発明において、前記サポート依頼情報は、ユーザの指定する場所へ納品する指定場所納品、商品を購入する際に開梱して納品する開梱納品、ユーザが不要になった空箱を回収する空箱回収、先入先出しを行う商品入れ替え納品、注文商品の納品日を指定する納品日指定、緊急配送を依頼する緊急配送、定期的に指定商品を定量だけ在庫するように配送するための定期定量配送、のいずれか 1 又は複数に関する情報を含むこと

を特徴としたものである。

【 0 0 2 6 】

請求項 1 9 の発明は、請求項 1 2 乃至 1 8 のいずれか 1 の発明において、インターネットを介して送信された、前記購入依頼情報と同等の購入依頼情報を受け付けるネット受注システムをさらに有する商品受注システムにおける商品受注方法であって、前記受け付けられた購入依頼情報と前記ネット受注システムで受け付けられた購入依頼情報とを統合し、ユーザへの商品の配送及びサービスの提供の指示及びそれらの代金の請求を行うことを特徴としたものである。

【 0 0 2 7 】

請求項 2 0 の発明は、請求項 1 2 乃至 1 8 のいずれか 1 の発明において、販売業者は、その顧客或いは新たに開拓した顧客をユーザ登録し、該ユーザ登録時或いは随時に、該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心にそれぞれの対価を設定し、該設定した対価を登録し、ユーザ登録することによって蓄積された前記対価とユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成し、ユーザに提供することを特徴としたものである。

【 0 0 2 8 】

請求項 2 1 の発明は、請求項 1 9 の発明において、販売業者は、その顧客或いは新たに開拓した顧客を前記商品受注システムにユーザ登録し、該ユーザ登録時或いは随時に、該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心にそれぞれの対価を設定し、該設定した対価を登録し、ユーザ登録することによって蓄積された前記対価とユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成し、ユーザに提供し、前記ユーザ登録の情報に基づいて、前記ネット受注システムを利用可能とする登録を、該ネット受注システムに依頼するか、或いは直接行うことを特徴としたものである。

【 0 0 2 9 】

請求項 2 2 の発明は、請求項 1 2 乃至 2 1 のいずれか 1 の発明において、前記商品受注システムは、購入依頼情報と前記ユーザの個人情報に基づいて、O A 機器等の保守契約を結んでいるユーザに対しては、前記納品業者に該保守契約を履

行可能なサービスマンが納品者となるよう振り分け、前記ユーザへの配送時に前記OA機器の保守を行う旨を指示することを特徴としたものである。

【 0 0 3 0 】

請求項23の発明は、ユーザからファクシミリ、電話、電子メールのいずれかにて送信された、ユーザ情報と、商品発注情報及び／又はサポート依頼情報とを含む購入依頼情報を受け付けるための受注システムと、ユーザと販売業者とで決定した商品、又は該商品及びサポートの対価をユーザの個人情報と共に登録したユーザ情報データベースを有する業務管理システムと、前記受注システムで受け付けられた購入依頼情報を集約し、且つ前記購入依頼情報に基づいて受注処理を行うO/Eシステムと、該O/Eシステムにおける受注処理に基づいて前記業務管理システムに登録した情報を参照し商品の配送及び／又はサポートを行う商品配送システムと、を有する商品受注及び配送システムであって、前記受注システムは、前記O/Eシステムを介して、受け付けた購入依頼情報を前記商品配送システムに送り、該購入依頼情報に含まれる商品の配送及びサポートの提供を指示する商品配送指示手段と、前記購入依頼情報に含まれる商品及びサポートの納品を確認する納品確認手段と、該納品確認手段により納品が確認された後に、前記ユーザ情報データベースの前記商品の対価、又は該商品及びサポートの対価と前記ユーザの個人情報とに基づいて、前記購入依頼情報に含まれる商品の代金又は該商品及びサポートの代金を前記ユーザ及び／又は販売業者に請求する代金請求手段と、を有し、前記商品配送システムは、前記商品配送指示手段の指示に基づいて配送の手配を行う配送手配手段と、前記購入依頼情報に前記サポート依頼情報が含まれていた際には、該サポート依頼情報に含まれるサポートを商品の配送時に実行するよう納品業者に指示するサポート指示手段と、を有することを特徴としたものである。

【 0 0 3 1 】

請求項24の発明は、請求項23の発明において、当該商品受注及び配送システムは、在庫情報を管理する在庫データベースと、該在庫データベースの在庫情報に基づいて注文商品の在庫があるかを確認する在庫確認手段と、該在庫確認手段による在庫の確認結果及び前記購入依頼情報によって該購入依頼情報に含まれ

る商品の配送日を決定する配送日決定手段と、前記購入依頼情報と共に前記配送日決定手段によって決定された配送日を、受注確認として自動的にファクシミリ或いは電子メールにてユーザに送信する受注確認情報送信手段と、を有し、前記商品配送指示手段は、前記配送日決定手段によって決定された配送日に商品を配送するよう指示することを特徴としたものである。

【 0 0 3 2 】

請求項 2 5 の発明は、請求項 2 3 又は 2 4 の発明において、ユーザ及び販売業者からの商品或いはサポートに関する問合せに対応し、ユーザ及び販売業者からよくある問合せと該問合せに対する回答とを蓄積する問合せ情報蓄積手段と、該問合せ情報蓄積手段により蓄積した問合せ情報をユーザ、販売業者それぞれ或いは両者を対象として提供する問合せ情報提供手段と、を有することを特徴としたものである。

【 0 0 3 3 】

請求項 2 6 の発明は、請求項 2 5 の発明において、当該商品受注及び配送システムは、前記ユーザ情報データベースのユーザの個人情報、対価、購入依頼情報等に基づいて統計処理を行う統計処理手段を有し、前記問合せ情報提供手段は前記問合せ情報に前記統計処理手段による統計結果を反映させて提供することを特徴としたものである。

【 0 0 3 4 】

請求項 2 7 の発明は、請求項 2 3 乃至 2 6 のいずれか 1 の発明において、前記サポート依頼情報は、使用済みトナーカートリッジ、使用済みトナー容器、古紙等のリサイクル可能商品を回収する依頼に関する情報を含むことを特徴としたものである。

【 0 0 3 5 】

請求項 2 8 の発明は、請求項 2 7 の発明において、請求項前記古紙は、古紙専用の箱をユーザに提供し、該箱に古紙が満たされた際になされるユーザからの古紙回収に関するサポート依頼情報に基づいて回収することを特徴としたものである。

【 0 0 3 6 】

請求項 29 の発明は、請求項 23 乃至 28 のいずれか 1 の発明において、前記サポート依頼情報は、ユーザの指定する場所へ納品する指定場所納品、商品を購入する際に開梱して納品する開梱納品、ユーザが不要になった空箱を回収する空箱回収、先入先出しを行う商品入れ替え納品、注文商品の納品日を指定する納品日指定、緊急配送を依頼する緊急配送、定期的に指定商品を定量だけ在庫するように配送するための定期定量配送、のいずれか 1 又は複数に関する情報を含むことを特徴としたものである。

【 0 0 3 7 】

請求項 30 の発明は、請求項 23 乃至 29 のいずれか 1 の発明において、インターネットを介して送信された、前記購入依頼情報と同等の購入依頼情報を受け付けるネット受注システムをさらに有する商品受注及び配送システムであって、前記受注システムで受け付けられた購入依頼情報と、前記ネット受注システムで受け付けられた購入依頼情報とを、前記 O / E システムで統合し、ユーザへの商品の配送及びサービスの提供及びそれらの代金の請求を行うことを特徴としたものである。

【 0 0 3 8 】

請求項 31 の発明は、請求項 23 乃至 29 のいずれか 1 の発明において、前記受注システムは、販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注及び配送システムのユーザとして前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ登録手段と、該登録時或いは随時に、前記販売業者及びユーザが該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定したそれぞれの対価を前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ対価登録手段と、前記ユーザ情報データベースの前記対価と前記ユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成するカタログ作成手段と、該カタログ作成手段によって作成された前記購入申込書及びカタログをユーザに提供するカタログ提供手段と、を有することを特徴としたものである。

【 0 0 3 9 】

請求項 32 の発明は、請求項 30 の発明において、前記受注システムは、販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注及び配送システムのユ

ーザとして前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ登録手段と、該登録時
或いは随時に、前記販売業者及びユーザが該ユーザの購入頻度の高い商品、又は
該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定したそれぞれの対価を前記
ユーザ情報データベースに登録するユーザ対価登録手段と、前記ユーザ情報デー
タベースの前記対価と前記ユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及び
カタログを作成するカタログ作成手段と、該カタログ作成手段によって作成され
た前記購入申込書及びカタログをユーザに提供するカタログ提供手段と、前記ユ
ーザ登録の情報に基づいて、前記ネット受注システムを利用可能とする登録を、
該ネット受注システムに依頼するか、或いは前記ユーザ情報データベースに行う
ネット受付登録依頼手段と、を有することことを特徴としたものである。

【 0 0 4 0 】

請求項 3 3 の発明は、請求項 2 3 乃至 3 2 のいずれか 1 の発明において、前記
受注システムは、前記購入依頼情報と前記ユーザ情報データベースの前記ユーザ
の個人情報に基づいて、O A 機器等の保守契約を結んでいるユーザに対しては、
前記納品業者に該保守契約を履行可能なサービスマンが納品者となるよう振り分
ける手段を有し、前記商品配送指示手段は、ユーザへの配送時に前記 O A 機器の
保守を行う旨を指示することを特徴としたものである。

【 0 0 4 1 】

請求項 3 4 の発明は、請求項 2 3 乃至 3 3 のいずれか 1 の発明において、前記
ネット受注システムは前記商品及び／又はサポートに関する情報に基づいて作成
された配信情報をインターネットを介して配信するサーバ装置を有し、前記受注
システムは、前記購入依頼情報を受け付ける 1 以上の受付端末装置を有し、前記
O / E システムは、前記受付端末装置及び前記サーバ装置で受け付けた前記購入
依頼情報を取りまとめる受注管理ホスト装置を有し、前記商品配送システムは、
前記商品配送指示手段からの指示を受け付ける配送受付手段を有する端末装置と
該指示に従って商品の配送及び／又はサポートの提供を行う商品配送手段とを有
することを特徴としたものである。

【 0 0 4 2 】

請求項 3 5 の発明は、請求項 3 4 の発明において、前記販売業者には、前記請

求を受信する請求受信手段と該受信した請求に基づきユーザに代金を請求する代金請求手段と該代金を回収する代金回収手段とを具備することを特徴としたものである。

【 0 0 4 3 】

請求項 3 6 の発明は、ユーザからファクシミリ、電話、電子メールのいずれかにて送信された、ユーザ情報と、商品発注情報及び／又はサポート依頼情報とを含む購入依頼情報を受け付けるための商品受注システムであって、販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注システムのユーザとして購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定した対価と共にユーザ登録した情報を蓄積したユーザ情報データベースと、当該商品受注システムで受け付けられた購入依頼情報を集約し、且つ前記購入依頼情報に基づいて受注処理を行い、該受注処理に基づいて商品の配送及び／又はサポートの提供を指示する商品配送指示手段と、前記購入依頼情報に含まれる商品及びサポートの納品を確認する納品確認手段と、該納品確認手段により納品が確認された後に、前記ユーザ情報データベースに登録した情報に基づいて、前記購入依頼情報に含まれる商品の代金又は該商品及びサポートの代金を前記ユーザ及び／又は販売業者に請求する代金請求手段と、を有することを特徴としたものである。

【 0 0 4 4 】

請求項 3 7 の発明は、請求項 3 6 の発明において、在庫情報に基づいて注文商品の在庫があるかを確認する在庫確認手段と、該在庫確認手段による在庫の確認結果及び前記購入依頼情報によって該購入依頼情報に含まれる商品の配送日を決定する配送日決定手段と、前記購入依頼情報と共に前記配送日決定手段によって決定された配送日を、受注確認として自動的にファクシミリ或いは電子メールにてユーザに送信する受注確認情報送信手段と、を有することを特徴としたものである。

【 0 0 4 5 】

請求項 3 8 の発明は、請求項 3 6 又は 3 7 の発明において、ユーザ及び販売業者からの商品或いはサポートに関する問合せに対応し、ユーザ及び販売業者からよくある問合せと該問合せに対する回答とを蓄積する問合せ情報蓄積手段と、該

問合せ情報蓄積手段により蓄積した問合せ情報をユーザ、販売業者それぞれ或いは両者を対象として提供する問合せ情報提供手段と、を有することを特徴としたものである。

【0046】

請求項39の発明は、請求項38の発明において、前記ユーザの個人情報、対価、購入依頼情報等に基づいて統計処理を行う統計処理手段を有し、前記問合せ情報提供手段は前記問合せ情報に前記統計処理手段による統計結果を反映させて提供することを特徴としたものである。

【0047】

請求項40の発明は、請求項36乃至39のいずれか1の発明において、前記サポート依頼情報は、使用済みトナーカートリッジ、使用済みトナー容器、古紙等のリサイクル可能商品を回収する依頼に関する情報を含むことを特徴としたものである。

【0048】

請求項41の発明は、請求項40の発明において、前記古紙は、古紙専用の箱をユーザに提供し、該箱に古紙が満たされた際になされるユーザからの古紙回収に関するサポート依頼情報に基づいて回収することを特徴としたものである。

【0049】

請求項42の発明は、請求項36乃至41のいずれか1の発明において、前記サポート依頼情報は、ユーザの指定する場所へ納品する指定場所納品、商品を納入する際に開梱して納品する開梱納品、ユーザが不要になった空箱を回収する空箱回収、先入先出しを行う商品入れ替え納品、注文商品の納品日を指定する納品日指定、緊急配送を依頼する緊急配送、定期的に指定商品を定量だけ在庫するよう配送するための定期定量配送、のいずれか1又は複数に関する情報を含むことを特徴としたものである。

【0050】

請求項43の発明は、請求項36乃至42のいずれか1の発明において、インターネットを介して送信された、前記購入依頼情報と同等の購入依頼情報を受け付けるネット受注システムをさらに有する商品受注システムであって、前記商品

受注システムで受け付けられた購入依頼情報と前記ネット受注システムで受け付けられた購入依頼情報とを統合し、ユーザへの商品の配送及びサービスの提供及びそれらの代金の請求を行うことを特徴としたものである。

【 0 0 5 1 】

請求項 4 4 の発明は、請求項 3 6 乃至 4 2 のいずれか 1 の発明において、販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注システムのユーザとして前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ登録手段と、該登録時或いは随時に、前記販売業者及びユーザが該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定したそれぞれの対価を前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ対価登録手段と、前記ユーザ情報データベースの前記対価と前記ユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成するカタログ作成手段と、該カタログ作成手段によって作成された前記購入申込書及びカタログをユーザに提供するカタログ提供手段と、を有することを特徴としたものである。

【 0 0 5 2 】

請求項 4 5 の発明は、請求項 4 3 の発明において、販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注システムのユーザとして前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ登録手段と、該登録時或いは随時に、前記販売業者及びユーザが該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定したそれぞれの対価を前記ユーザ情報データベースに登録するユーザ対価登録手段と、前記ユーザ情報データベースの前記対価と前記ユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成するカタログ作成手段と、該カタログ作成手段によって作成された前記購入申込書及びカタログをユーザに提供するカタログ提供手段と、前記ユーザ登録の情報に基づいて、前記ネット受注システムを利用可能とする登録を、該ネット受注システムに依頼するか、或いは前記ユーザ情報データベースに行うネット受付登録依頼手段と、を有することを特徴としたものである。

【 0 0 5 3 】

請求項 4 6 の発明は、請求項 3 6 乃至 4 5 のいずれか 1 の発明において、前記

購入依頼情報と前記ユーザ情報データベースの前記ユーザの個人情報に基づいて、OA機器等の保守契約を結んでいるユーザに対しては、前記納品業者に該保守契約を履行可能なサービスマンが納品者となるよう振り分ける手段を有し、前記商品配送指示手段は、ユーザへの配送時に前記OA機器の保守を行う旨を指示することを特徴としたものである。

【 0 0 5 4 】

請求項 4 7 の発明は、請求項 1 乃至 1 1 のいずれか 1 記載の商品受注及び配送方法を実行させるためのプログラムである。

【 0 0 5 5 】

請求項 4 8 の発明は、請求項 1 2 乃至 2 2 のいずれか 1 記載の商品受注方法を実行させるためのプログラムである。

【 0 0 5 6 】

請求項 4 9 の発明は、請求項 2 3 乃至 3 5 のいずれか 1 記載の商品受注及び配送システムとして機能させるためのプログラムである。

【 0 0 5 7 】

請求項 5 0 の発明は、請求項 3 6 乃至 4 6 のいずれか 1 記載の商品受注システムとして機能させるためのプログラムである。

【 0 0 5 8 】

請求項 5 1 の発明は、請求項 4 7 乃至 5 0 のいずれか 1 記載のプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体である。

【 0 0 5 9 】

【発明の実施の形態】

図 1 は、本発明の一実施形態に係る商品受注及び配送システムの概略を示す図、図 2 は、図 1 のシステムにおける商品受注及び配送方法を説明するためのフロー図である。

本実施形態の商品受注及び配送システムは、基本的構成として商品受注システム 1 0 と商品配送システム 4 からなり、ユーザ 1 からファクシミリ、電話、電子メールのいずれかにて送信された、ユーザ名、住所、電話番号、FAX 番号等のユーザ情報と、商品発注情報及び／又はサポート依頼情報とを含む購入依頼情報

を受け付けるための受注システム 2 と、ユーザ 1 と販売業者 5 とで決定した商品、又は該商品及びサポートの対価をユーザの個人情報と共に登録した業務管理システム 6 と、受注システム 2 で受け付けられた購入依頼情報を集約し、且つ購入依頼情報に基づいて受注処理を行うオーダーエントリシステム（以下 O/E システムという） 3 と、O/E システム 3 における受注処理に基づいて業務管理システム 6 に登録した情報を参照し商品の配送及び／又はサポートを行う商品配送システム 4 と、を有する商品受注及び配送システムにおける商品受注及び配送方法であって、受注システム 2 はユーザ 1 からの購入依頼情報を受け付け（ステップ S 1）、受注処理を行う（ステップ S 2）。受注システム 2 は、O/E システム 3 を介して、受け付けた購入依頼情報を商品配送システム 4 に送り、購入依頼情報に含まれる商品の配送及びサポートの提供を指示し（配送の依頼；ステップ S 3）、購入依頼情報に含まれる商品及びサポートの納品（ステップ S 4）を確認した後に（ステップ S 5）、業務管理システム 6 の商品の対価又は商品及びサポートの対価とユーザの個人情報とに基づいて、購入依頼情報に含まれる商品の代金又は該商品及びサポートの代金をユーザ 1 及び／又は販売業者 5 に請求する（ステップ S 6）。なお、図 1 においては販売業者 5 は O/E システム 3 と直接やり取りを行うようにしているが、受注システム 2 と販売業者 5 の間でやり取りがなされているようにしてもよいことは明らかである。単に、受注システム 2 と O/E システム 3 との処理の振り分けによる。

【 0 0 6 0 】

ステップ S 3、S 4 に関し、商品配送システム 4 は、購入依頼情報に基づいて配送の手配を行い、購入依頼情報にサポート依頼情報が含まれていた際には、サポート依頼情報に含まれるサポートを商品の配送時に実行するよう納品業者に指示する。また、ステップ S 6 に関し、納品の確認前に請求書を作成し、納品を待って販売業者 5 又はユーザ 1 に請求すればよい。ユーザ 1 に対して行う場合の請求とは、商品及びサポートの代金であり、そこには販売業者 5 の手数料も含まれるものとし、手数料を販売業者 5 に支払うようにする。販売業者 5 に対して行う場合の請求とは、商品及びサポートの代金から販売業者 5 の手数料を差し引いた額の請求である。ユーザ 1 への請求は、上記システムに組み込んで受注システム

2 が自動的にするようにしてもよいが、ユーザ 1 と販売業者 5 で交わされた契約に基づく商品売買であるので、上述の形態をとるか、或いは上記システムに自動的にユーザ 1 への請求書を作成して販売業者 5 へ送付し、販売業者 5 は送付された請求書をそのまま或いは加工してユーザ 1 に請求するようにすればよい。

【 0 0 6 1 】

図 3 は、本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送方法を説明するためのフロー図である。

図 1 の商品受注及び配送システムに基づいて説明する。受注システム 2 は、ユーザからの購入依頼情報を受け付け（ステップ S 1 1）、その購入依頼情報に基づいて受注処理を行う（ステップ S 1 2）。受注システム 2 は、O/E システム 3 を介して、受け付けた購入依頼情報を前記商品配送システム 4 に送り、商品受注及び配送システムにおいて管理された在庫情報に基づいて注文商品の在庫があるかを確認し（ステップ S 1 3）、その在庫の如何によって前記購入依頼情報に含まれる商品の配送日を決定し（ステップ S 1 4）、前記購入依頼情報と共に前記配送日を受注確認として自動的にファクシミリ或いは電子メールにてユーザに送信する（ステップ S 1 5）、商品配送システム 4 は、前記購入依頼情報及び配送日に基づいて配送の手配を行う（ステップ S 1 6）。ここで、受注システム 2 が配送日を確認してから、購入依頼情報に含まれる商品の配送及びサポートの提供を指示するようにしてもよい（配送の依頼；ステップ S 1 6）。その後、受注システム 2 は、購入依頼情報に含まれる商品及びサポートの納品（ステップ S 1 7）を確認した後に（ステップ S 1 8）、業務管理システム 6 の商品の対価又は該商品及びサポートの対価とユーザの個人情報とに基づいて、購入依頼情報に含まれる商品の代金又は該商品及びサポートの代金をユーザ 1 及び／又は販売業者 5 に請求する（ステップ S 1 9）。

【 0 0 6 2 】

本発明の他の実施形態として、商品受注及び配送システム、例えばその中の受注システム 2 は、ユーザ 1 及び販売業者 5 からの商品或いはサポートに関する問合せに対応し、ユーザ 1 及び販売業者 5 からよくある問合せと該問合せに対する回答とを蓄積し、蓄積した問合せ情報をユーザ 1，販売業者 5 それぞれ或いは両

者を対象として提供するようにする。提供の方法としては、インターネットを介してホームページ上で掲載するようにしてもよいし、カタログ等に掲載してもよい。問合せ情報を提示することにより、販売業者もユーザとの商談に際し役に立っし、ユーザフレンドリなシステムを提供することができる。さらに、業務管理システム6で管理された前記ユーザの個人情報、対価、購入依頼情報等に基づいて統計をとり、問合せ情報に反映させることが好ましい。

【 0 0 6 3 】

図4は、サポート依頼情報の例を示す図、図5は、古紙の回収方法を説明するためのフロー図である。

前述のサポート依頼情報は、使用済みトナーカートリッジ、使用済みトナー容器、古紙等のリサイクル可能商品を回収する依頼に関する情報を含むようにするとよい。また、古紙は、古紙専用の箱をユーザに提供し（ステップS21）、その箱に古紙が満たされた際に（ステップS22）なされるユーザからの古紙回収に関するサポート依頼情報（ステップS23）に基づいて回収する（ステップS24）。さらに、サポート依頼情報は、ユーザの指定する場所へ納品する指定場所納品、商品を生入れする際に開梱して納品する開梱納品、ユーザが不要になった空箱を回収する空箱回収、先入先出しを行う商品入れ替え納品、注文商品の納品日を指定する納品日指定、緊急配送を依頼する緊急配送、定期的に指定商品を定量だけ在庫するように配送するための定期定量配送、等の情報を含むようにし、その情報に従ったユーザサポートを納品業者が行うよう指示するようにする。

【 0 0 6 4 】

図6は、本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを概略を示す図、図7は、図6のシステムにおける商品受注及び配送方法を説明するためのフロー図である。

本実施形態に係る商品受注及び配送システムは、基本的構成として商品受注システム10'と商品配送システム4からなり、インターネット7を介して送信された、前述の購入依頼情報と同等の購入依頼情報を受け付けるネット受注システム8をさらに有する商品受注及び配送システムであって、そのシステムにおける商品受注及び配送方法は、受注システム2で受け付けられた購入依頼情報と、ネ

ット受注システム8で受け付けられた購入依頼情報とを、O/Eシステム3で統合し、ユーザへの商品の配送及びサービスの提供及びそれらの代金の請求を行うようにしている。

【0065】

図7は、本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送方法を説明するための図で、ユーザ登録の方法を説明するためのフロー図である。

販売業者5は、その顧客或いは新たに開拓した顧客を前述の商品受注及び配送システムのユーザとして、業務管理システム6にユーザ登録し、ユーザ登録時或いは随時に、ユーザ1の購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心にそれぞれの対価を設定し、設定した対価を業務管理システム6に登録する。すなわち、販売業者5がユーザ1と商談し、商品・サポート対価を設定し（ステップS31）、業務管理システム6にユーザ登録する（ステップS32）。受注システム2は、ユーザ登録することによって業務管理システム6に蓄積された商品の対価又は商品及びサポートの対価とユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成し、ユーザに提供する（ステップS33）。

【0066】

さらに、ネット受注システム8が組み込まれたシステムである場合には、ステップS33の後に、商品購入依頼ネット受付システムを利用するかをユーザの登録情報に基づいて判断し（ステップS34）、利用する場合にはネット受付システムに登録し（ステップS35）、登録確認電子メールをユーザ1に送付する（ステップS36）。なお、ネット受注システム8を利用可能とする登録は、ネット受注システム8に依頼するか、或いは業務管理システム6に直接行うようにするとよい。

【0067】

図8は、本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送方法を説明するためのフロー図である。

前述の受注システム2は、O/Eシステム3を介して、購入依頼情報と業務管理システム6に蓄積されたユーザの個人情報に基づいて、すなわち購入依頼情報

と業務管理システム 6 とを比較して（ステップ S 4 1）、ユーザと O A 機器等の保守契約があるかを判断し（ステップ S 4 2）、O A 機器等の保守契約を結んでいるユーザに対しては、納品業者にその保守契約を履行可能なサービスマンが納品者となるよう振り分け（ステップ S 4 3）、ユーザ 1 への配送時に前記 O A 機器の保守を行う旨を商品配送システム 4 に指示する。

【 0 0 6 8 】

以上、本発明の各実施形態を商品受注及び配送システムにおける商品受注及び配送方法として説明してきたが、本発明は、その一部として説明した商品受注システムにおける商品受注方法としても実現可能である。

【 0 0 6 9 】

本発明の他の実施形態に係る商品受注システムにおける商品受注方法を図 2 を参照して説明する。

本実施形態の商品受注方法は、ユーザからファクシミリ、電話、電子メールのいずれかにて送信された、ユーザ情報と、商品発注情報及び／又はサポート依頼情報とを含む購入依頼情報を受け付けるための商品受注システムにおける商品受注方法であって、まず、受注システムはユーザからの購入依頼情報を受け付ける（ステップ S 1）。受注システムで受け付けられた購入依頼情報を集約し、且つ前記購入依頼情報に基づいて受注処理を行い（ステップ S 2）、受注処理に基づいて商品の配送及び／又はサポートの提供を指示し（ステップ S 3）、配送及び提供をその指示に従った業者が行う（ステップ S 4）。納品を確認（ステップ S 5）した後に、販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を前記商品受注システムのユーザとして購入頻度の高い商品又は該商品及びサポート依頼を中心に設定した対価と共にユーザ登録した情報に基づいて、購入依頼情報に含まれる商品の代金又は該商品及びサポートの代金を前記ユーザ及び／又は販売業者に請求する（ステップ S 6）。ステップ S 6 に関し、納品の確認前に請求書を作成し、納品を待つて販売業者又はユーザに請求すればよく、前述した通りである。

【 0 0 7 0 】

本発明の他の実施形態に係る商品受注方法を図 3 を参照して説明する。

本実施形態の商品受注方法においては、受注システムは、ユーザからの購入依

頼情報を受け付け（ステップS11）、受注システムで受け付けられた購入依頼情報を集約し、且つ前記購入依頼情報に基づいて受注処理を行い（ステップS12）、在庫情報に基づいて注文商品の在庫があるかを確認し（ステップS13）、その在庫の如何によって前記購入依頼情報に含まれる商品の配送日を決定し（ステップS14）、前記購入依頼情報と共に前記配送日を受注確認として自動的にファクシミリ或いは電子メールにてユーザに送信する（ステップS15）。商品を配送する業者は、前記購入依頼情報及び配送日に基づいて配送の手配を行う（ステップS16）。ここで、受注システムが配送日を確認してから、購入依頼情報に含まれる商品の配送及びサポートの提供を指示するようにしてもよい（配送の依頼；ステップS16）。その後、受注システムは、購入依頼情報に含まれる商品及びサポートの納品（ステップS17）を確認した後に（ステップS18）、業務管理システムの商品・サポートの対価とユーザの個人情報とに基づいて、購入依頼情報に含まれる商品及びサポートの代金を前記販売業者又はユーザに請求する（ステップS19）。

【0071】

本発明の他の実施形態に係る商品受注方法を説明する。

前述の商品受注システムは、ユーザ及び販売業者からの商品或いはサポートに関する問合せに対応し、ユーザ及び販売業者からよくある問合せと該問合せに対する回答とを蓄積し、蓄積した問合せ情報をユーザ、販売業者それぞれ或いは両者を対象として提供するようにする。さらに、ユーザの個人情報、対価、購入依頼情報等に基づいて統計をとり、前記問合せ情報に反映させるようにすることが好ましい。

【0072】

本発明の他の実施形態に係る商品受注方法を図4及び図5を参照して説明する。

前述のサポート依頼情報は、使用済みトナーカートリッジ、使用済みトナー容器、古紙等のリサイクル可能商品を回収する依頼に関する情報を含むようにするとよい。また、古紙は、古紙専用の箱をユーザに提供し（ステップS21）、その箱に古紙が満たされた際に（ステップS22）なされるユーザからの古紙回収

に関するサポート依頼情報（ステップS23）に基づいて回収する（ステップS24）。さらに、サポート依頼情報は、ユーザの指定する場所へ納品する指定場所納品、商品を納入する際に開梱して納品する開梱納品、ユーザが不要になった空箱を回収する空箱回収、先入先出しを行う商品入れ替え納品、注文商品の納品日を指定する納品日指定、緊急配送を依頼する緊急配送、定期的に指定商品を定量だけ在庫するよう配送するための定期定量配送、等の情報を含むようにし、その情報に従ったユーザサポートを納品業者が行うよう指示するようにする。

【0073】

本発明の他の実施形態に係る商品受注方法を説明する。

本実施形態に係る商品受注方法は、インターネットを介して送信された、前述の購入依頼情報と同等の購入依頼情報を受け付けるネット受注システムをさらに有する商品受注システムにおける商品受注方法であって、前述の商品受注システムで受け付けられた購入依頼情報と、ネット受注システムで受け付けられた購入依頼情報とを統合し、ユーザへの商品の配送及びサービスの提供の指示及びそれらの代金の請求を行うようにしている。

【0074】

本発明の他の実施形態に係る商品受注方法を図7を参照して説明する。

販売業者は、その顧客或いは新たに開拓した顧客を商品受注システムにユーザ登録し、さらに、該ユーザ登録時或いは随時に、該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心にそれぞれの対価を設定し、該設定した対価を登録する。すなわち、販売業者がユーザと商談し、商品・サポート対価を設定し（ステップS31）、受注システム（図7においては業務管理システムとして記載）にユーザ登録する（ステップS32）。ユーザ登録することによって蓄積された前記商品・サポートの対価とユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成し、ユーザに提供する（ステップS33）。さらに、ネット受注システムが組み込まれたシステムである場合には、ステップS33の後に、商品購入依頼ネット受付システムを利用するかをユーザの登録情報に基づいて判断し（ステップS34）、利用する場合にはネット受付システムに登録し（ステップS35）、登録確認電子メールをユーザに送付する（

ステップS36)。なお、ネット受注システムを利用可能とする登録は、ネット受注システムに依頼するか、或いは直接行うようにするとよい。

【0075】

本発明の他の実施形態に係る商品受注配送方法を図8を参照して説明する。

前述の商品受注システムは、購入依頼情報と前記ユーザの個人情報に基づいて、すなわち購入依頼情報と個人情報（図8には業務管理システムにあるようにしてあるがここではどこに蓄積されていてもよい）とを比較して（ステップS41）、ユーザとOA機器等の保守契約があるかを判断し（ステップS42）、OA機器等の保守契約を結んでいるユーザに対しては、納品業者にその保守契約を履行可能なサービスマンが納品者となるよう振り分け（ステップS43）、ユーザへの配送時に前記OA機器の保守を行う旨を指示する。逆に、サービスマンが緊急修理や定期点検等を行う際に、ユーザの在庫のチェックを行い、商品不足分を携帯端末等を用いて前述のネット受注システムに発注するようにしてもよい。

【0076】

以上、本発明の各実施形態に係る商品受注及び配送方法と商品受注方法とを説明してきたが、次に商品受注及び配送システムと商品受注システムとを詳細に説明する。

本発明の一実施形態に係る商品受注及び配送システムは、概略を図1で示したが、その詳細を図9に示した商品受注及び配送システムに基づいて説明する。

本実施形態の商品受注及び配送システムは、ユーザ1からファクシミリ、電話、電子メールのいずれかにて送信された、ユーザ情報と、商品発注情報及び／又はサポート依頼情報とを含む購入依頼情報を受け付けるための受注システム2と、ユーザ1と販売業者5とで決定した商品・サポートの対価をユーザの個人情報と共に登録したユーザ情報データベース61を有する業務管理システム6と、受注システム2で受け付けられた購入依頼情報を集約し、且つ購入依頼情報に基づいて受注処理を行うO/Eシステム3と、O/Eシステム3における受注処理に基づいて業務管理システム6に登録した情報を参照し商品の配送及び／又はサポートを行う商品配送システム4と、を有する商品受注及び配送システムであって、受注システム2は、O/Eシステム3を介して、受け付けた購入依頼情報を商

品配送システム４に送り、購入依頼情報に含まれる商品の配送及びサポートの提供を指示する商品配送指示手段２１と、購入依頼情報に含まれる商品及びサポートの納品を確認する納品確認手段２２と、納品確認手段２２により納品が確認された後に、ユーザ情報データベース６１の商品・サポートの対価とユーザの個人情報とに基づいて、購入依頼情報に含まれる商品の代金又は該商品及びサポートの代金を前記ユーザ１及び／又は販売業者５に請求する代金請求手段２３と、を有する。さらに、商品配送システム４は、商品配送指示手段２１の指示に基づいて配送の手配を行う配送手配手段４１と、購入依頼情報にサポート依頼情報が含まれていた際には、サポート依頼情報に含まれるサポートを商品の配送時に実行するよう納品業者に指示するサポート指示手段４２と、を有する。

【 0 0 7 7 】

図１０は、本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

本実施形態の商品受注及び配送システムは、在庫情報を管理する在庫データベース（在庫ＤＢ）３１と、在庫データベース３１の在庫情報に基づいて注文商品の在庫があるかを確認する在庫確認手段３２と、在庫確認手段３２による在庫の確認結果及び購入依頼情報によって購入依頼情報に含まれる商品の配送日を決定する配送日決定手段３３と、購入依頼情報と共に配送日決定手段３３によって決定された配送日を、受注確認として自動的にファクシミリ或いは電子メールにてユーザに送信する受注確認情報送信手段２４と、を有する。さらに、商品配送指示手段２１は、配送日決定手段３３によって決定された配送日に商品を配送するよう指示するよう構成されている。なお、在庫データベース３１，在庫確認手段３２，配送日決定手段３３，受注確認情報送信手段２４は、図示した各システム内に備えることを必要とせず、商品受注及び配送システム中に具備されていればよい。

【 0 0 7 8 】

図１１は、本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

本実施形態の商品受注及び配送システムは、ユーザ１及び販売業者５からの商

品或いはサポートに関する問合せに対応し、ユーザ 1 及び販売業者 5 からよくある問合せと該問合せに対する回答とを蓄積する問合せ情報蓄積手段 2 5 と、該問合せ情報蓄積手段 2 5 により蓄積した問合せ情報をユーザ 1, 販売業者 5 それぞれ或いは両者を対象として提供する問合せ情報提供手段 2 6 と、を有する。なお、問合せ情報蓄積手段 2 5 と問合せ情報提供手段 2 6 は受注システム 2 内に備える必要はなく、商品受注及び配送システム中に具備されていればよい。問合せ情報提供手段 2 6 としては、インターネットを介したホームページ上で掲載するようにする手段であっても、カタログ等に掲載して配送する手段であってもよい。

【 0 0 7 9 】

図 1 2 は、本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

本実施形態の商品受注及び配送システムは、上記商品受注及び配送システムにおいて、ユーザ情報データベース 6 1 のユーザの個人情報、対価、購入依頼情報等に基づいて統計処理を行う統計処理手段 6 2 を有し、問合せ情報提供手段 2 6 は問合せ情報に統計処理手段 6 2 による統計結果を反映させて提供するようにしている。

【 0 0 8 0 】

本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムとしてサポート依頼情報に関する形態があるが、商品受注及び配送方法の実施形態で説明したので省略する。

【 0 0 8 1 】

図 1 3 は、本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

本実施形態の商品受注及び配送システムは、インターネットを介して送信された、前述の購入依頼情報と同等の購入依頼情報を受け付けるネット受注システム 8 をさらに有する商品受注及び配送システムであって、前述の受注システム 2 で受け付けられた購入依頼情報と、ネット受注システム 8 で受け付けられた購入依頼情報とを、O/E システム 3 で統合し、ユーザへの商品の配送及びサービスの提供及びそれらの代金の請求を行うよう具備したものである。

【 0 0 8 2 】

図 1 4 は、本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

本実施形態の商品受注及び配送システムは、前述の受注システム 2 が、販売業者 5 がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注及び配送システムのユーザとして前述のユーザ情報データベース 6 1 に登録するユーザ登録手段 2 7₁ と、該登録時或いは随時に、販売業者 5 及びユーザ 1 が該ユーザ 1 の購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定したそれぞれの対価をユーザ情報データベース 6 1 に登録するユーザ対価登録手段 2 7₂ と、ユーザ情報データベース 6 1 の商品・サポートの対価とユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成するカタログ作成手段 2 8₁ と、カタログ作成手段 2 8₁ によって作成された購入申込書及びカタログをユーザに提供するカタログ提供手段 2 8₂ と、を有するよう構成したものである。

【 0 0 8 3 】

本発明の他の実施形態を図 1 4 を参照して説明する。本実施形態の商品受注及び配送システムは、ネット受注システム 8 を有し、前述の受注システム 2 が、販売業者 5 がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注及び配送システムのユーザとして前述のユーザ情報データベース 6 1 に登録するユーザ登録手段 2 7₁ と、該登録時或いは随時に、販売業者 5 及びユーザ 1 が該ユーザ 1 の購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定したそれぞれの対価をユーザ情報データベース 6 1 に登録するユーザ対価登録手段 2 7₂ と、ユーザ情報データベース 6 1 の商品・サポートの対価とユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成するカタログ作成手段 2 8₁ と、カタログ作成手段 2 8₁ によって作成された購入申込書及びカタログをユーザに提供するカタログ提供手段 2 8₂ と、さらに、ユーザ登録の情報に基づいて、ネット受注システム 8 を利用可能とする登録を、ネット受注システム 8 に依頼するか、或いは前記ユーザ情報データベース 6 1 に行うネット受付登録依頼手段 2 9 と、を有するよう構成したものである。

【 0 0 8 4 】

本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムにおいては、前述の受注システム 2 は、購入依頼情報とユーザ情報データベース 6 1 のユーザの個人情報に基づいて、O A 機器等の保守契約を結んでいるユーザに対しては、納品業者 5 に該保守契約を履行可能なサービスマンが納品者となるよう振り分ける手段を有し、前述の商品配送指示手段 2 1 は、ユーザへの配送時に前記 O A 機器の保守を行う旨を指示するよう構成している。

【 0 0 8 5 】

図 1 5 は、本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

本実施形態の商品受注及び配送システムは、基本的構成として商品受注システム 1 0 ' ' と商品配送システム 4 からなり、図示しない前述のネット受注システムは商品及び／又はサポートに関する情報に基づいて作成された配信情報をインターネットを介して配信するサーバ装置を有し、前述の受注システムは、販売業者 5₁, 5₂, . . . と商談したユーザ 1₁, 1₂, . . . からの購入依頼情報を受け付ける 1 以上の受付端末装置 2 0₁, 2 0₂, . . . を有し、前述の O / E システムは、前記受付端末装置及び前記サーバ装置で受け付けた購入依頼情報を取りまとめる受注管理ホスト装置 3 0 を有し、前述の商品配送システム 4 は、前述の商品配送指示手段からの指示を受け付ける配送受付手段を有する端末装置 4 0₁, 4 0₂ と該指示に従って商品の配送及び／又はサポートの提供を行う商品配送手段とを有するよう構成されている。また、販売業者 5 には、前記請求を受信する請求受信手段と該受信した請求に基づきユーザに代金を請求する代金請求手段と該代金を回収する代金回収手段とを具備するようにする。

【 0 0 8 6 】

以上、本発明の各実施形態に係る商品受注及び配送システムを説明してきたが、本発明は、その一部として説明した商品受注システムとしても実現可能である。なお、以下に説明する商品受注システムは、基本的には上述の各商品受注及び配送システムで説明したデータベースを含む各手段を有するものとする。

本実施形態の商品受注システムは、ユーザからファクシミリ、電話、電子メールのいずれかにて送信された、ユーザ情報と、商品発注情報及び／又はサポート

依頼情報とを含む購入依頼情報を受け付けるための商品受注システムであって、販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注システムのユーザとして購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定した対価と共にユーザ登録した情報を蓄積したユーザ情報データベースと、当該商品受注システムで受け付けられた購入依頼情報を集約し、且つ購入依頼情報に基づいて受注処理を行い、該受注処理に基づいて商品の配送及び／又はサポートの提供を指示する商品配送指示手段と、購入依頼情報に含まれる商品及びサポートの納品を確認する納品確認手段と、納品確認手段により納品が確認された後に、ユーザ情報データベースに登録した情報に基づいて、購入依頼情報に含まれる商品の代金又は該商品及びサポートの代金をユーザ及び／又は販売業者に請求する代金請求手段と、を有するようにしている。

【 0 0 8 7 】

本発明の他の実施形態では、在庫情報に基づいて注文商品の在庫があるかを確認する在庫確認手段と、在庫確認手段による在庫の確認結果及び購入依頼情報によって該購入依頼情報に含まれる商品の配送日を決定する配送日決定手段と、購入依頼情報と共に配送日決定手段によって決定された配送日を、受注確認として自動的にファクシミリ或いは電子メールにてユーザに送信する受注確認情報送信手段と、を有するようにしている。

【 0 0 8 8 】

本発明の他の実施形態では、ユーザ及び販売業者からの商品或いはサポートに関する問合せに対応し、ユーザ及び販売業者からよくある問合せと該問合せに対する回答とを蓄積する問合せ情報蓄積手段と、問合せ情報蓄積手段により蓄積した問合せ情報をユーザ、販売業者それぞれ或いは両者を対象として提供する問合せ情報提供手段と、を有するようにしている。

【 0 0 8 9 】

本発明の他の実施形態では、インターネットを介して送信された、前記購入依頼情報と同等の購入依頼情報を受け付けるネット受注システムをさらに有する商品受注システムであって、前述の商品受注システムで受け付けられた購入依頼情報とネット受注システムで受け付けられた購入依頼情報とを統合し、ユーザへの

商品の配送及びサービスの提供及びそれらの代金の請求を行うようにしている。

【0090】

本発明の他の実施形態では、販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注システムのユーザとして前述のユーザ情報データベースに登録するユーザ登録手段と、該登録時或いは随時に、販売業者及びユーザが該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定したそれぞれの対価をユーザ情報データベースに登録するユーザ対価登録手段と、ユーザ情報データベースの前記商品・サポートの対価とユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成するカタログ作成手段と、カタログ作成手段によって作成された購入申込書及びカタログをユーザに提供するカタログ提供手段と、を有するようにしている。

【0091】

本発明の他の実施形態では、販売業者がその顧客或いは新たに開拓した顧客を当該商品受注システムのユーザとして前述のユーザ情報データベースに登録するユーザ登録手段と、該登録時或いは随時に、販売業者及びユーザが該ユーザの購入頻度の高い商品、又は該商品及び依頼頻度の高いサポート依頼を中心に設定したそれぞれの対価をユーザ情報データベースに登録するユーザ対価登録手段と、ユーザ情報データベースの前記商品・サポートの対価と前記ユーザの個人情報とに応じて、商品の購入申込書及びカタログを作成するカタログ作成手段と、カタログ作成手段によって作成された購入申込書及びカタログをユーザに提供するカタログ提供手段と、ユーザ登録の情報に基づいて、前記ネット受注システムを利用可能とする登録を、該ネット受注システムに依頼するか、或いは前記ユーザ情報データベースに行うネット受付登録依頼手段と、を有するようにしている。

【0092】

本発明の他の実施形態では、購入依頼情報と前述のユーザ情報データベースのユーザの個人情報に基づいて、OA機器等の保守契約を結んでいるユーザに対しては、納品業者に該保守契約を履行可能なサービスマンが納品者となるよう振り分ける手段を有し、前述の商品配送指示手段は、ユーザへの配送時にそのOA機器の保守を行う旨を指示するようにしている。

【 0 0 9 3 】

以上、本発明の各実施形態として、商品受注及び配送方法、商品受注方法、商品受注及び配送システム、商品受注システムを説明してきたが、本発明は、それらの方法をコンピュータに実行させるためのプログラム及びそのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体としての実現も可能であり、さらに、それらシステムとしてコンピュータに機能させるプログラム及びそのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体としての実現も可能である。

【 0 0 9 4 】

本発明による商品受注及び配送の機能を実現するためのプログラムやデータを記憶した記録媒体の実施形態を説明する。記録媒体としては、具体的には、CD-ROM、光磁気ディスク、DVD-ROM、フロッピーディスク、フラッシュメモリ、及びその他各種ROMやRAM等が想定でき、これら記録媒体に上述した本発明の各実施形態のシステムの機能をコンピュータに実行させ、商品受注及び配送の機能を実現するためのプログラムを記録して流通させることにより、当該機能の実現を容易にする。そしてコンピュータ等の情報処理装置に上記のごとく記録媒体を装着して情報処理装置によりプログラムを読み出すか、若しくは情報処理装置が備えている記憶媒体に当該プログラムを記憶させておき、必要に応じて読み出すことにより、本発明に係わる商品受注及び配送機能を実行することができる。

【 0 0 9 5 】

以下、上述の各実施形態における商品受注及び配送、商品受注システムを踏まえた一実施例を説明する。

図16は、本発明の一実施例に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

本発明は、多様化する顧客の購買ニーズに対応した仕組み及び商品を備えた新しいオフィスサプライ配送サービス（以下、Office supplies Delivery Service（ODeS：オーデス）とする）を提供するための方法、システム、プログラム、及び記録媒体である。その目的は、（1）様々なメーカサプライのワンストップオーダー（調達コストの削減）と短納期、（2）値ごろ感のある購入価格、（

3) キメ細やかな納品付帯サービス、(4) TELからFAX・Webへの発注形態(簡単な発注方法)の変化、(5) 環境意識の高まりによるリサイクル品の購入と回収、等の多様化する顧客の購買ニーズを踏まえたサービスを提供することにある。本実施例では、前述の商品受注及び配送システムをODeSとして説明する。

【0096】

本実施例では、その一例として、

1. 短期間(例えば半期)毎に発行するカタログによるワンストップオーダー、
 2. ODeS受注センタによる顧客からのダイレクト受注対応、
 3. ODeS問合わせセンタによる顧客からの問合わせ対応、
 4. 短納期(翌日若しくは当日)で全国の顧客へダイレクト納品、
 5. サポートメニュー(納品付帯サービス)の提供、
 6. 顧客に対する情報(商品・購買履歴、リサイクル品回収履歴等)の提供、
 7. 販売会社に対する、顧客情報の提供、
 8. 他社商品を含む集中購買と在庫、
 9. インターネット受注は、ネットワークサービスで対応、
 10. 約3000アイテムの商品を顧客毎に最適価格で提供、
- 等の仕組みをもったサービスとする。

【0097】

本システムの特徴は、品揃えを豊富にしオフィスサプライのワンストップオーダーが可能になること、従来のカタログによる通信販売に比べてカタログ配布インターバルが短いこと、電話、FAX等で受けた受注の確認を顧客の指定する方法で行い(受注返信サービス)、ユーザ側からの受注確認が不要であること、さらには、使用済みトナーカートリッジ・ボトル等の無料回収を行うこと、カタログ未掲載品の新製品サプライも購入可能であること、ユーザにあった値決めができること、FAX・インターネットによる24時間発注が可能であること、商品の配送が早いこと、等が挙げられる。

【0098】

本実施例に係るサービスは、販売業者(販売会社)5の直売を基礎とし、販売

会社5がその顧客或いは新たに開拓した顧客のユーザ登録及び商品毎の売価の設定を行う。メーカ（ベンダ）等のサプライ会社2'が提供するODeSは、商品の調達、在庫の管理、カタログの作成・提供を行い、ユーザ1から電話・FAX・Webで受けた受注に対し、受注確認をユーザ1が望む方法で供給する。さらにユーザ1からの問い合わせに対しても対応し、加えて商品や購買の情報をユーザ1に提供する。代金の請求を含めた顧客情報がODeSから提供され、納品を確認した後、販売会社5はユーザ1から代金の回収（請回収）を行い、手数料を差し引くなどしてODeSにその代金を支払う。ODeS及び販売会社で行っている処理は、どちらで行ってもよいが、一番効率のよい分配の仕方はその会社の地域販売網等のバックボーンに依る。ODeSサービスを展開するにあたっては、当然、OAサプライや文具・事務用品の拡充（販売会社独自商品等の取込み）、及び市場ニーズにあった商品アイテムの拡充を行っていかなければならない。

【0099】

図17は、図16のODeSにおける会員登録処理を説明するための図である。

次に、業務の仕組みについて説明する。

まず、販売会社5は、お客様（ユーザ）1と商談を行い、値決めをする。商談後、ユーザ1は利用申込書に記入する。販売会社5は、HOST/OEシステム3'にアクセスして基幹業務システムの得意先マスタDB63に登録（ODeS会員を示すフラグを立てる）する。同時に売価を商品売価DB64に個別登録又は一括登録する。なお、HOST/OEシステム3'及びODeS問合せセンタのODeS端末66及びカタログ等作成・送付手段67は、前述した実施形態におけるO/Eシステム3及び業務管理システム6に相当し、またDB63、64は、前述した実施形態におけるユーザ情報データベース61に相当し、当然1つのデータベースとして構成してもよい。そして、利用申込書をODeSへFAXする。ODeSは、会員登録フラグを確認し、会員用オーダーシートを作成し、ユーザ情報をプレ印刷し、加えてユーザの与信限度額を登録する。利用申込書をFAXした日中に、ODeSはカタログ、オーダーシート、挨拶状をユーザに直接送付する。2～3日後にはユーザの手元に届くようなシステムとする。

【0100】

図18は、図16のODeSにおける通信販売方法を説明するための図である。

受注71に関し、ODeSを利用すると、ユーザはカタログを見てオーダーシートに購入したい商品を記入し、FAXにより送信する。ODeSはFAXで注文を受け、ユーザに納期連絡FAXを約10分後に自動送信するだけであり、販売会社はそこには必要ない。問合せ72に関し、ODeSを利用すると、ユーザは、フリーダイヤル或いは一般電話やFAX等でODeSお問合せセンタへ問合せ、常時ODeSお問合せセンタのみが対応する（図37で示したインターネットを主流としない通信販売方法を参照）。これにより、カタログによるワンストップオーダーの実現が可能となる。また、ユーザからの注文はODeSへオーダーシートにてダイレクト受注することが可能になる。さらに、ユーザからの問合せに対し、全てODeSにて対応可能となる。従って、受注業務負荷削減、問合せ対応負荷削減、在庫管理（発注作業／注残管理）業務低減等のメリットがある。

【0101】

図19は、図16のODeSを実施する際の支援ツールの一例を示す図である。

お客様（ユーザ）を対象とした有償支援ツール73としては、ODeSの全内容を盛り込んだカタログ、カタログ内容を凝縮したODeS紹介パンフレット（提案パンフレット等を用意し、販売会社又は納入業者のMG（マネージャ）・SA（サービスアシスタント）・CE（カスタマエンジニア）を対象とした有償支援ツール73としては、提案パンフレットに加え、ODeS会員へのご利用申込書を用意する。ユーザが商品及びサポートを依頼する際に必要な費用としては、この他にカタログ配送費が考えられるが、当然無償としてもよい。その他、経費としては、発注商品をユーザに配送する費用である物流費や、ユーザからの受注処理を販売会社に代わって代行業務する費用である受注代行費等が考えられる。なお、受注代行費は、販売会社がODeSを利用して買い取った商品を販売しようとする際に生ずる費用であり、逆にメーカーやサプライ業者がODeSを利用し

て販売会社にその商談及び代金回収を委託しようとする際には、メーカーやサプライヤーのODeSが販売会社に手数料を含む代金を請求して、販売会社がユーザに代金を請求するといった形態をとる。ユーザを対象とした無償支援ツール74としては、商品を発注する際の注文用紙であるFAXオーダーシート、個々のお客様毎に簡単に商品カテゴリ毎の見積もり印刷ができる見積作成ソフト、その他に商品を提示するためのホームページ上のデータベース等を用意する。MG・SA・CEを対象とした無償支援ツール74としては、見積もり作成ソフト、上記データベースに加え、ユーザへ告知・PRできる簡単なチラシ、ODeSの仕組みに関する全内容を盛り込んだSAマニュアル、SAマニュアル・提案書・販売事例等の情報提供を行うためのデータベース（ODeS販売情報DB）等を用意する。

【0102】

図20は、図16のODeSにおける販売情報データベースの一例を示す図、図21は、図20の販売情報データベースの詳細を説明するための図である。

ODeS販売情報データベースは、例えば、自社のサーバ内のあるフォルダに格納しておく。ODeS販売情報DBには、日付別、分類別に掲示された掲示板75、作成日別、分類別に表示された販売促進資料76、問合せ情報として日付別、状況別、作成者別に表示されたQ&A77、等が格納され、表示可能となっている。掲示板75は、ODeSが登録し、主として販売会社が活用するデータであり、「他社商品取扱い開始」、「自社商品発売案内」、「販売終了」等に関する掲示が「商品」の分類の掲示板に集約されて表示されるようになっている。その他の分類としては、「案内」、「業務」、「その他」などがある。そこでは、例えば、「ODeSからのお知らせを提示しています。商品情報・ご案内・業務連絡等を日付別又は分類別でご覧いただけますので、営業活動にご活用ください。」などの表記を与えておく使いやすい。販売促進資料76は、ODeSが登録し、主として販売会社が活用するデータであり、「ご挨拶」、「ODeSの特徴」、「お申込みからご利用まで」等に関する資料が「提案書」の分類の資料に集約されている。その他の分類としては、「セールスマニュアル」、「チラシ」、「古紙回収」などがある。そこでは、「ODeSに関する提案書・セールス

マニュアル・チラシ等の販売促進資料を提示しています。作成日付別又は分類別でご覧いただけますので、印刷をして営業活動にご活用ください。」などの表記を与えておく使いやすい。Q & A 77は、ユーザ及び販売会社等からの質問をODeS及び販売会社が登録し、ODeSが受け付け、ODeSの担当者が回答・承認して、主としてODeS及び販売会社が活用するデータであり、「提案書について」，「DBの件」，「返信サービスの件」等に関する資料が「承認済」の分類のQ & Aに集約されている。その他の分類としては、「回答中」，「作成中」などがある。そこでは、「ODeSに関するご質問・ご要望等を受け付けています。日付別・状況別・作成者別でご覧いただけます。ご活用ください。」などの表記を与えておく使いやすい。

【0103】

図22は、図16のODeSの導入時における物流の仕組みの一例を説明するための図である。

自社サプライは、新たな物流在庫拠点を設置し、ユーザに物品を供給する。ここでの物流サービス水準としては、受注締め時間を午前の部10:30、午後の部15:30に設定し、かつユーザの要望により延長するようにし、或いは受注締め時間を設けないようにしてもよい。他の物流サービス水準として、主要地区に対しては、納品場所/時間(L/T)を当日配送に、納品付帯サービスを全メニュー対応させ、その他の地区に対しては、翌日配送で限定メニューのみ対応させるようにする。ODeS戦略商品(目玉となる商品)，他社専用サプライ，メディアサプライに対しては、全国数ヶ所ODeS特別在庫拠点を物流の拠点とし、ユーザに物品を供給する。ここでの物流サービス水準としては、主要地区に対しては納品付帯サービスを全メニュー対応させ、その他の地区に対しては限定メニューのみ対応させ、納品L/Tを翌日配送とし、受注締め時間を16:30以降(ただし、~18:00迄は特別在庫拠点数ヶ所から全国翌日配送)に設定する。OSOサプライ(PC系サプライ)に対しては、ベンダ在庫拠点を物流の拠点とし、ユーザに物品を配送する。物流サービスの水準としては、納品L/Tを翌日或いは翌々日(受注締め時間11:00)とする。また、サービスが軌道にのってきたら文具・オフィス生活用品も対象商品とすればよい。その場合の物流

拠点は、ODeS特別在庫拠点でもよいし、アライアンス先でもよい。

【0104】

ODeSは、受注から納品までの物流作業を販売会社から開放している。配送料金に関しては、ODeSサービスから販売会社へ請求する料金を、ODeS販売価格の一定割合としてもよいし、一律料金として採算を明確にしてもよい。また、ユーザの配送料負担は、1回の注文金額料金の合計が一定金額以上の場合には無料、それ以下の場合には一律とするなど、設定する。

【0105】

ODeSは、主としてOA機器に付随する消耗品のワンストップオーダー（一括購入）を可能にする通信販売サービスである。注文方法は、（1）注文用紙に記入してFAXにて発送するか、（2）インターネットにて発注するか、どちらでも可能であり、さらには電話及び電子メールによる発注も行えるようにするとよい。商品としては、例えば、使用用途に応じた様々なペーパー、地球に優しい環境商品、各メーカーのトナー（コピー・FAX・プリンタ用）、パソコン付属品（マウス・MO・CD-R/RW等）、デバイス（PCカード・SCSIボード等）、ソフト（マイクロソフト社Office2000・各種ユーティリティソフト等）、等を販売する。OA機器に限らず、例えば文具なども販売することが好ましい。例えば、水／清涼飲料水、食卓用品、紙コップ、掃除用品、菓子等を含むオフィス生活用品、ファイル、ノート／紙製品、筆記用具、接着用品、パンチ／結束用品等の文具／筆記具、コピー用紙、トナー等のOAサプライ用品、CD-R/RW、MO、フロッピーディスク、ケーブル／アダプタ、マウス等のPC用品、等がある。さらに、シュレッダ、タイムレコーダ、フィルム、カメラ等のオフィス電化製品（大物）、電卓、電池等のオフィス電化製品（小物）、机／椅子、本棚等のオフィス家具、名刺作成／封筒名入れ、印鑑作成代行、機密文書廃棄代行等の有料サービス、ガス／水道メータ、制服作成、旅行手配等の自社グループ商品、機器保守、システム保守等の保守サービス、システムトレーニング等の教育、リース／金融、機器保険、システム保険等の保険業務、等が挙げられる。

【0106】

さらに、ODeSは、使用済みのトナーカートリッジ・ボトルの回収も商品の配達と同時に行うようにしている。この回収は無償で行うことが好ましい。その他、納品日指定サービス、指定棚への納品サービス、開梱納品・空箱回収サービス、事前在庫確認・発注サービス、乱雑になりがちな複写コーナーの整理・整頓サービス、古紙回収サービス等を提供するようにしている。

電話以外の注文であれば、24時間いつでも発注が可能であり、購入先の営業時間に拘束される必要がなくなる。さらに、原則として翌日配送を可能としている。これらのサービスにより、ユーザに対して最適な消耗品購買環境を提供することが可能となる。また、ODeSを利用すると、発注窓口一本化による作業が軽減する。すなわち、購買先・問合せ先が1ヶ所ですみ、しかも支払伝票も1枚で全て対応可能となる。また、ごみ箱から使用済みトナーカートリッジ・ボトルの完全撤廃が可能となる。すなわち、廃棄業者へ依頼する委託料や製造業者に送り返す作業の削減が可能となる。さらに、サポートメニューの提供により、消耗品にまつわる作業が軽減する。すなわち、消耗品在庫スペースへ運ぶ作業や空箱を廃棄処分するための作業等から開放され、また、消耗品の在庫チェックや品切れの心配からも開放される。

【0107】

図23は、図16のODeSにおけるサポート内容を説明するための図（図4にも対応する図）で、図19の支援ツールにおけるODeS紹介パンフレットの一例を示す図である。

回収に関するサポート提供（サービス）としては、使用済みトナー容器・カートリッジの回収及び古紙回収サービスがある。トナー容器・カートリッジ回収サービスは、無償で行い、顧客が利用しているコピー機、プリンタ、FAX等の使用済みトナー容器・カートリッジを、発注した商品の納入時に回収するサービスで、自社製品に限らず、他社製品についても全て回収するサービスである。古紙回収サービスは、例えば、古紙回収BOXを顧客に購入してもらい、一杯になったBOXを納品時に回収し、リサイクルするサービスとする。その他、納品時に提供可能なサポートとしては、指定場所納品、開梱納品・空箱回収、商品入替（先入先出）等がある。指定場所納品とは、納品時に顧客の指定場所（例えば倉庫

、地下等)まで商品を届けるサービスで無償で行うことが可能である。開梱納品・空箱回収とは、納品時にペーパー等をすぐに利用できるように外箱を開梱して商品を入れ替えるサービスで、有償とすることも可能である。商品入替とは、納品時にジアソペーパー等古い商品の在庫から使えるよう、在庫品を確認して保管場所を入れ替えるサービスで、有償とすることも可能である。

【0108】

納品日に関するサポートとしては、納品日指定サービス、緊急配送サービス、定期定量配送サービス等が可能である。納品日指定とは、ユーザが指定する指定日に納品するサービスで、例えば翌月までの営業日に限り無償で可能にする。緊急配送サービスとは、通常納期では間に合わない場合に、注文を受けて商品を即時に出荷して納めるサービスで、受付時間に制限を設け、有償で実施すればよい。定期定量配送サービスとは、予め顧客に届け先・商品と数量・届け先・届け日サイクルを決め、基準在庫量を届けるサービスで、無償で行うことが可能である。定期定量配送サービス以外は、後述する例示のオーダーシートを記入することで申し込み可能であるが、定期定量配送サービスもオーダーシートに組み込んでよいし、随時申し込む方法を採用してもよい。

【0109】

図24は、使用済みカートリッジ回収システムを説明するための図である。

お客様(ユーザ)1は、使用済みカートリッジを販売代理店又はサービス実施店81に渡す。リサイクル対象外品であるカートリッジは、販売代理店又はサービス実施店81から回収センタ82に送られ、中間処理業者83に送られる。再生可能なものは、回収センタ82から再生センタ84に送られ、ユーザ1に販売される。環境問題への取り組みの一環として行う使用済みカートリッジの積極的な回収は、購入先での回収を基本とするが、サービス実施店での回収も行う。販売・サービスの両部門を中心に促進していく。使用済みトナーカートリッジ・使用済み感光体の場合には、ユーザは購入先に連絡して回収日を決定する。トナー漏れを防ぐため、ビニール袋に入れ、さらに新品の包装箱に箱詰めし保管する。

「使用済み」のラベルを包装箱の上面に貼るようにすると判別しやすい。使用済みトナー容器の場合には、ユーザは購入先に連絡して回収日を決定する。またト

ナー漏れのないように保管する。購入先又はサービス実施店の社員が回収する。

【0110】

使用済みトナーカートリッジ・使用済み感光体の場合には、販売代理店やサービス実施店は、包装箱を回収専用箱に入れ、一時保管し、回収専用箱が一杯になれば箱をテープ止めして封印する。また、回収専用伝票の控えを保管する。使用済みトナー容器の場合には、販売代理店やサービス実施店は、容器をダンボール箱に入れ、トナー漏れがないようにして一時保管し、回収専用伝票の控えを保管する。サービス実施店は、回収した「使用済みカートリッジ」を通常業務の範囲で購入先に渡すようにする。また、自社のカートリッジは回収するが、他社製品は購入した販売店へ依頼してもらうとよい。

【0111】

コピー用紙の空箱は、古紙と一緒に回収してもよいが、基本的に回収しない。使用済み消耗品は、事務系一般廃棄物であり、地方自治体での処理が可能であり、地方自治体に相談する。回収してからの容器は、再使用リサイクル（部品再使用）又は再資源化（素材戻し、燃料化等）をして有効に活用する。

【0112】

図25及び図26は、ユーザがODeSへの登録を行う際に使用する利用申込書の一例を示す図で、図25は対ユーザ用、図26は対販売会社用を示す図である。

ユーザの住所、電話番号、FAX番号、ユーザが会社である場合には担当者及び責任者が必要となり、電子メールアドレスも必要に応じて記載するようにする。また、購入頻度の高い商品については、販売会社が、商品名・商品番号とユーザと相談して決めた販売価格（掛け率）とを記入しておく。また、通常の通信販売同様、ユーザコード（お客様コード）、支払方法、及びカタログの配布方法（販売会社が持参するのか、或いはODeSより送付するのか）を記載する必要がある。さらに、販売会社に加え、その担当者や基幹業務システムに既に登録されているのか否か、及び配送条件、複数届先票添付等の特記事項も記載しておくことが好ましい。

【0113】

図27は、ユーザがODeSを利用する際のオーダーシートの一例を示す図である。

ODeSオーダーシートには、ユーザ（お客様）名、ユーザコード、ユーザ電話番号、届先名、届先電話番号、注文担当者、注文番号等を記入する。若しくはデフォルトでODeSオーダーシートにユーザに関する注文商品以外の項目を予めプリントしておいてもよい。使用済みトナーカートリッジの回収も含む注文商品のコード・商品名・数量・単位の他に、ODeSで行う他のサポートメニューの指定、希望納品日等も記入するようにする。なお、他のサポートメニューとしては、開梱納品・空箱回収、商品入れ替え（先出先入）、梱入れ納品等をその料金と共に示しておく。

【0114】

図28乃至図30は、ODeSとネット発注システム（Net Service）の関係を示す図である。

サプライ発注が本格的ネット通信販売（Net Service、ここでは当社のNet RICOHとしても記載）8に移行するまでの期間、紙カタログ通信販売（ODeS）2は補完する立場にある。したがって、ユーザ1のWeb発注インフラ導入の完了、及びネット通信販売の検索性が満足されるまで、ODeS2とNet Service 8は共存する。ODeSカタログ通販とNet ServiceによるWeb通販（オンラインショッピング）の会員登録・受注・問合せは各々独自の仕組みとなるが、販売商品（サプライ）、物流インフラ等は共通化するとよい。ネット通信販売は、ASP、情報提供サービス、ネット接続サービス、物販サービス（マシンサプライ、PC系サプライ、OAサプライ等）を含むインターネット事業と、訪問販売（SA）SFAと、電話により受付けるコールセンタとからなるマルチチャネル型販売である。それに対し、ODeSカタログ通販は、あくまで紙での通信販売である。事業が発展していくにつれ、両販売の取扱い商品を共通化していくとよい。ODeS会員がネット販売に入会する機会としては、ネット発注の環境ができた場合で、逆にネット会員がODeS販売に入会する機会としては、紙カタログで商品を検索してネットで注文したい場合や、ネット注文が社内で認められていない場合などがある。

【0115】

図31は、ODeSとNet Serviceの会員登録の流れを説明するための図である。

販売会社5とユーザ1（顧客）にてODeS利用申込書を作成する。次に、販売会社5が基幹業務システム（RINGS）6へ対ユーザ売価及び会員フラッグを登録し、ユーザがe-mailアドレスを持っていて開示した場合にはNet Service（NetRICOH）8へe-mailデータを送付する。Net Service 8においては登録処理を行い、ユーザにNet Service会員登録メールを送付する。また、ODeS利用申込書を作成した後、ODeSに利用申込書を送付する。ODeSは登録処理を行い、ユーザにカタログ及びオーダーシートを送付し、e-mailアドレスが申込書に記載してある場合にはNet Service 8へ会員登録を依頼する。

【0116】

図32は、ODeSとNet Serviceのサプライ受注・納品の流れを説明するための図である。

ODeS会員1（兼Net Service会員も含む）からFAXによる注文があると、ODeS2が受注処理を行い、Net Service会員からインターネットによる注文があると、Net Service 8が受注処理を行う。受注処理を終えると、O/Eシステム3は基幹業務システム6に売上処理を依頼する。さらにO/Eシステム3は物流システムに出荷手配を依頼する。物流システム4は、手配した商品をユーザに直送する。また、基幹業務システム6は販売会社5に対し請求金の回収を依頼し、販売会社5はユーザ1から代金を回収する。

【0117】

このシステムの長期的な展望（展開方法）の1つとしては、まず、他の受注形態（Web／コールセンタ）の立ち上げに先立ち、ODeS経由のFAX受注を開始し、次に展開しながらODeSとネットサービス（ネットリコー）の統合化に向けた取り組みを推進、その後、コールセンタの立ち上げで電話受注の一元化が可能となり、営業担当の受注比率が下がる。次に、Web受注を向上させたい場合には、例えば、ポイント増、Web割引、使い勝手向上等、顧客のスイッチ

ングコストを上回る利便性の提供が必要である。Web受注比率の向上によらず、顧客に対しては多様な受注形態（マルチチャネル）の提供が必要である。また、将来的には、各受注形態の違いにとらわれない、アフターマーケット事業全体としての戦略、組織、プロセス、システムの統合が不可欠である。各受注形態の統合を重視した場合、展開スピードが極端に落ちる可能性もあることから顧客の満足度を低下させない範囲においては展開を進め、統合化に向けた取り組みを並行して行うというアプローチが現実的である。

【0118】

図33は、ODESにおけるユーザ情報の一例を示す図である。

ユーザ情報としては、（１）顧客別売上情報、（２）デポ別売上情報、（３）顧客別受注状況（生死情報）、（４）他社トナー獲得口座売上情報、（５）発注ユーザ購入履歴情報、（６）ODES売上・粗利益情報、（７）品群別売上情報、（８）受注口座数・総受注数情報、（９）サプライ新製品情報（自他社）、（１０）ユーザクレーム情報（ただし（５）を含む）、（１１）ユーザ問い合わせ情報、（１２）マシン新製品情報（自社）、（１３）その他、が提供されうる。これらの情報に基づいて、販売会社の販売戦略・戦術への支援を行い、購買状況の提供により顧客がサプライを購入する意思を向上させる支援を行う。これらの支援に基づいて、サプライ販売支援策を展開していく。

【0119】

図34は、携帯電話を活用した在庫確認発注サービスを説明するための図である。

現在、携帯電話が爆発的に普及しており、近い将来、１人当たり１台の携帯電話を持つ時代が予想される。しかも、携帯電話の接続サービスは今やインターネット接続が当たり前となっており、携帯電話から簡単にネット接続ができ、あらゆる情報の受発信ができる時代の到来が想定される。携帯電話が情報受発信基地となる。これをサプライ発注手段に適用し、携帯電話を活用した在庫確認サービスが可能となる。SAの業務負荷を軽減し、マシン販売（ソリューション販売）に主軸を置いてもらうため、CEの活用を検討する、という展開方法をとる。CEは、定期点検訪問時或いは緊急修理訪問時にユーザ（お客様）のサプライ在

庫チェックを行い、サプライ不足分を携帯電話で発注する。発注方法としては、携帯電話からネットに接続して、ネット販売サービス（ネットリコー）8にアクセスする。ネットリコー8から、サプライ不足分をお客様に配送するようにしてもよい。また、不足分をユーザに通知して、ODeS2或いはネットサービス8を利用した注文を促進するようにしてもよい。

【0120】

【発明の効果】

本発明によれば、多様化する顧客の購買ニーズに対応した仕組み及び商品を提供することができる。販売業者側では、カタログという具体的な提案ツールができたことで、ユーザへのサプライ提案の意思づけが高くなり、サプライ販売活動がプラスになる。また、ユーザ要求として増大している「全国届け先同一条件サプライ供給」が提案可能となる。また、サポートメニューを提案することにより、ユーザのサプライ供給に対する様々なニーズを掴むことができる。さらに、事前在庫確認、空容器回収、古紙回収、商談外商品の相談等ができる。

【0121】

本発明によれば、ユーザ側では、使用済みカートリッジ等の回収が可能となる。また、本社一括或いは窓口会社からの関連部署への一括手配ができ、社内管理ができるようになる。発注時のオーダーシート及び納期返信サービスに関し、発注が簡単で便利である。

【0122】

本発明によれば、品揃えを豊富にしオフィスサプライのワンストップオーダーが可能になること、従来のカタログによる通信販売に比べてカタログ配布インターバルが短いこと、電話、FAX等で受けた受注の確認を顧客の指定する方法で行い（受注返信サービス）、受注確認が不要であること、さらには、使用済みトナーカートリッジ・ボトル等の無料回収を行うこと、カタログ未掲載品の新製品サプライも購入可能であること、ユーザにあった値決めができること、FAX・インターネットによる24時間発注が可能であること、商品の配送が早いこと等、様々な効果がある。

【0123】

また、本発明によれば、ユーザに対して最適な消耗品購買環境を提供することが可能となる。発注窓口一本化による作業が軽減する。すなわち、購買先・問合せ先が1ヶ所ですみ、しかも支払伝票も1枚で全て対応可能となる。また、ごみ箱から使用済みトナーカートリッジ・ボトルの完全撤廃が可能となる。すなわち、廃棄業者へ依頼する委託料やメーカーに送り返す作業の削減が可能となる。さらに、サポートメニューの提供により、消耗品にまつわる作業が軽減する。すなわち、消耗品在庫スペースへ運ぶ作業や空箱を廃棄処分するための作業等から開放され、また、消耗品の在庫チェックや品切れの心配からも開放される。

【図面の簡単な説明】

【図1】 本発明の一実施形態に係る商品受注及び配送システムの概略を示す図である。

【図2】 図1のシステムにおける商品受注及び配送方法を説明するためのフロー図である。

【図3】 本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送方法を説明するためのフロー図である。

【図4】 サポート依頼情報の例を示す図である。

【図5】 古紙の回収方法を説明するためのフロー図である。

【図6】 本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを概略を示す図である。

【図7】 図6のシステムにおける商品受注及び配送方法を説明するためのフロー図である。

【図8】 本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送方法を説明するためのフロー図である。

【図9】 本発明の一実施形態に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

【図10】 本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

【図11】 本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

【図 1 2】 本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

【図 1 3】 本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

【図 1 4】 本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

【図 1 5】 本発明の他の実施形態に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

【図 1 6】 本発明の一実施例に係る商品受注及び配送システムを示す図である。

【図 1 7】 図 1 6 の O D e S における会員登録処理を説明するための図である。

【図 1 8】 図 1 6 の O D e S における通信販売方法を説明するための図である。

【図 1 9】 図 1 6 の O D e S を実施する際の支援ツールの一例を示す図である。

【図 2 0】 図 1 6 の O D e S における販売情報データベースの一例を示す図である。

【図 2 1】 図 2 0 の販売情報データベースの詳細を説明するための図である。

【図 2 2】 図 1 6 の O D e S の導入時における物流の仕組みの一例を説明するための図である。

【図 2 3】 図 1 6 の O D e S におけるサポート内容を説明するための図である。

【図 2 4】 使用済みカートリッジ回収システムを説明するための図である。

【図 2 5】 ユーザが O D e S への登録を行う際に使用する利用申込書の一例を示す図である。

【図 2 6】 ユーザが O D e S への登録を行う際に使用する利用申込書の一例を示す図である。

例を示す図である。

【図27】 ユーザがODeSを利用する際のオーダーシートの一例を示す図である。

【図28】 ODeSとネット発注システム (Net Service) の関係を示す図である。

【図29】 ODeSとネット発注システム (Net Service) の関係を示す図である。

【図30】 ODeSとネット発注システム (Net Service) の関係を示す図である。

【図31】 ODeSとNet Serviceの会員登録の流れを説明するための図である。

【図32】 ODeSとNet Serviceのサプライ受注・納品の流れを説明するための図である。

【図33】 ODeSにおけるユーザ情報の一例を示す図である。

【図34】 携帯電話を活用した在庫確認発注サービスを説明するための図である。

【図35】 オフィスサプライを取り巻く環境を説明するための図である。

【図36】 あるOA機器系ディーラのマシン解約台数とC/V充足率の関係を示す図である。

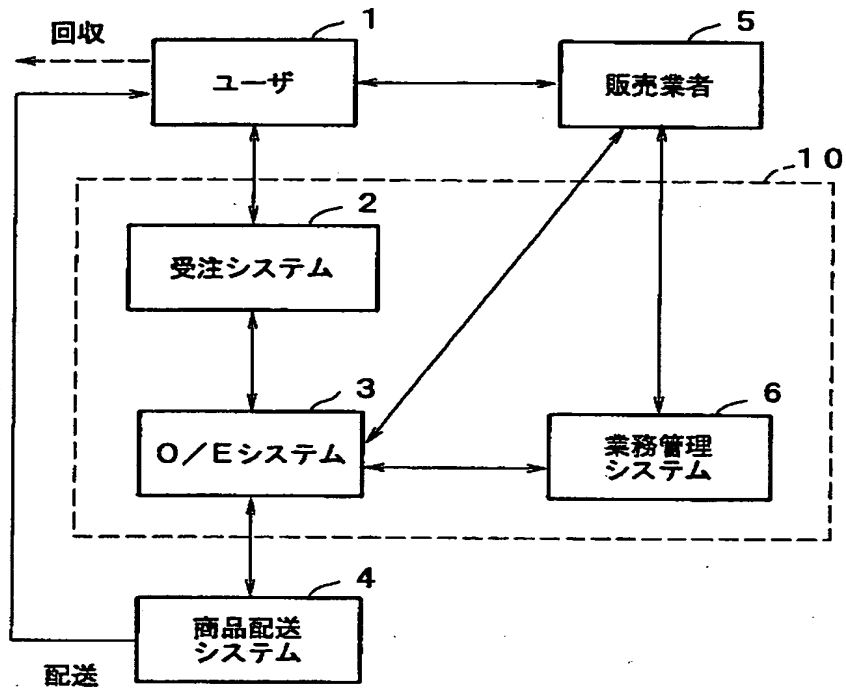
【図37】 インターネットを主流としない通信販売方法を説明するための図である。

【符号の説明】

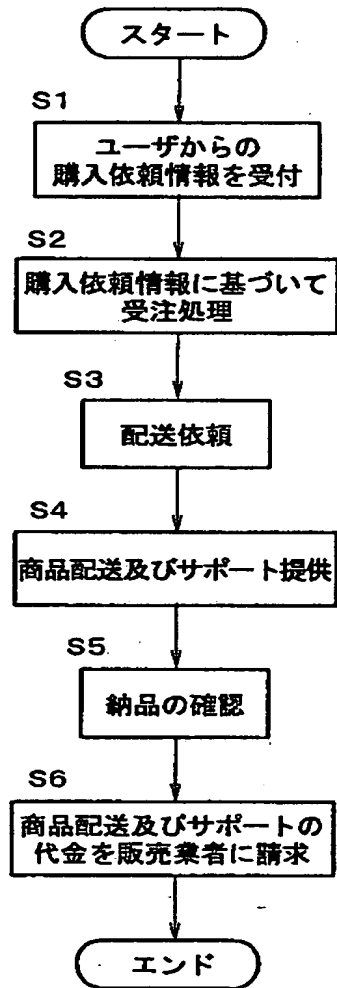
1…ユーザ、2…受注システム、3…O/Eシステム、4…商品配送システム、5…販売業者、6…業務管理システム、7…インターネット、10…商品受注システム。

【書類名】 図面

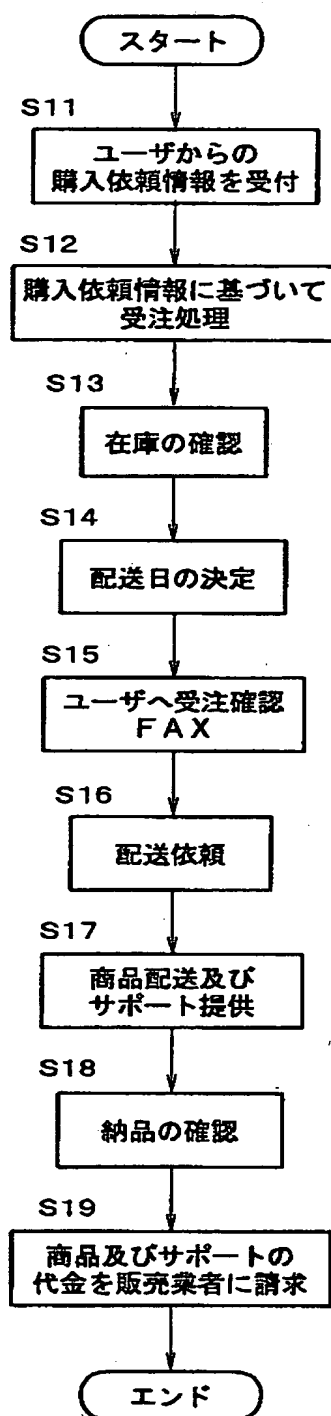
【図 1】



【図2】



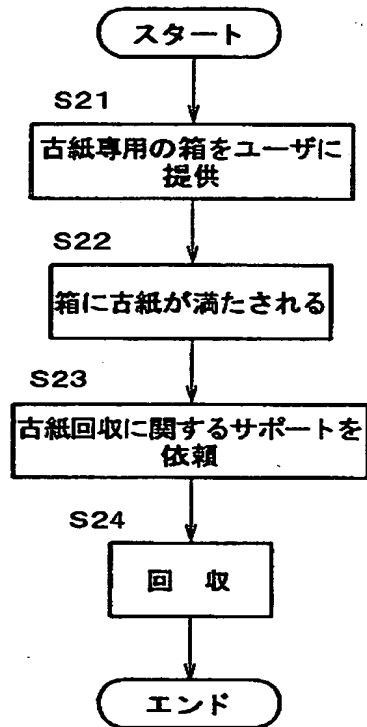
【図3】



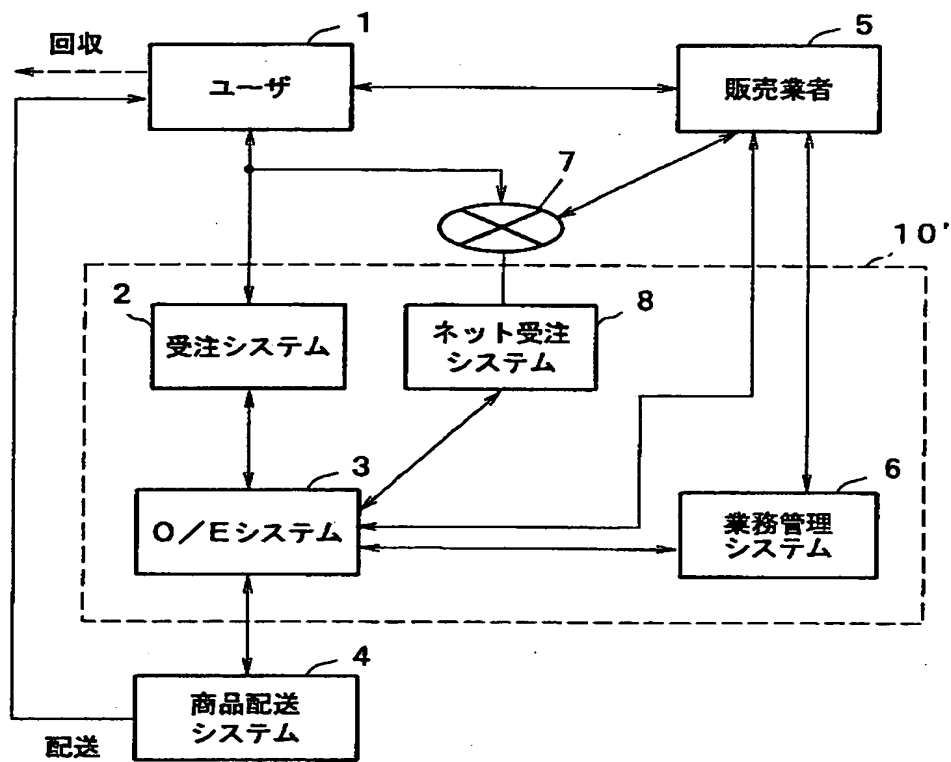
【図4】

トナーカートリッジ回収
トナー容器回収
古紙回収
指定場所納品
商品入替納品
開梱納品
空箱回収
納品日指定
緊急配送
定期定量配送

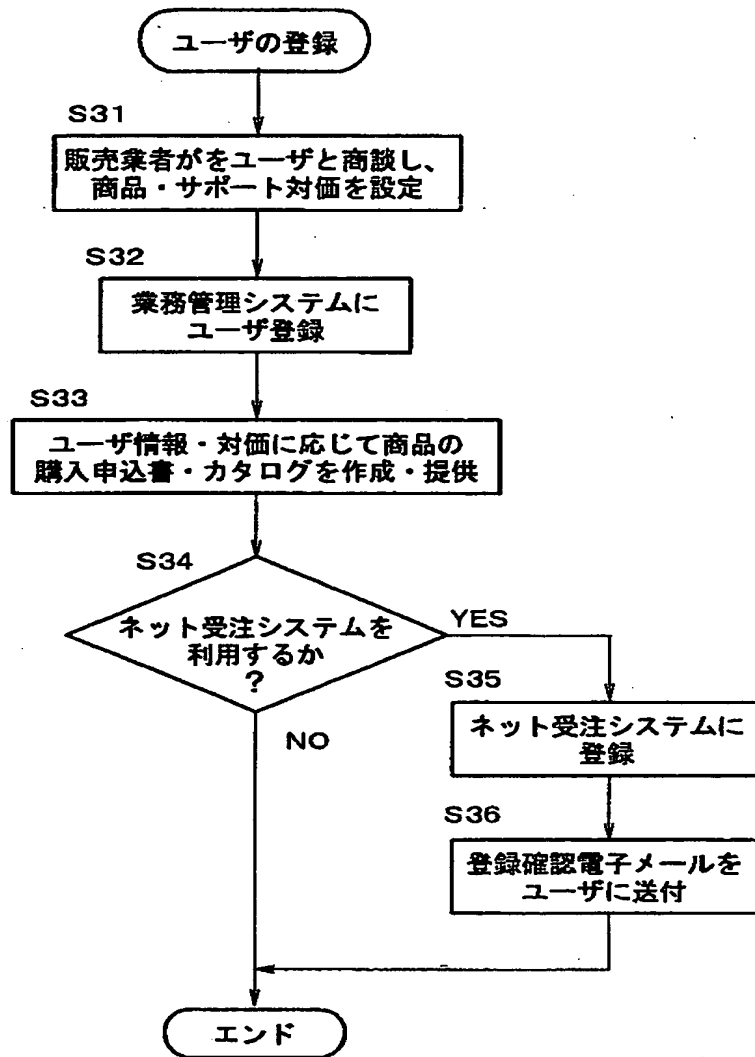
【図5】



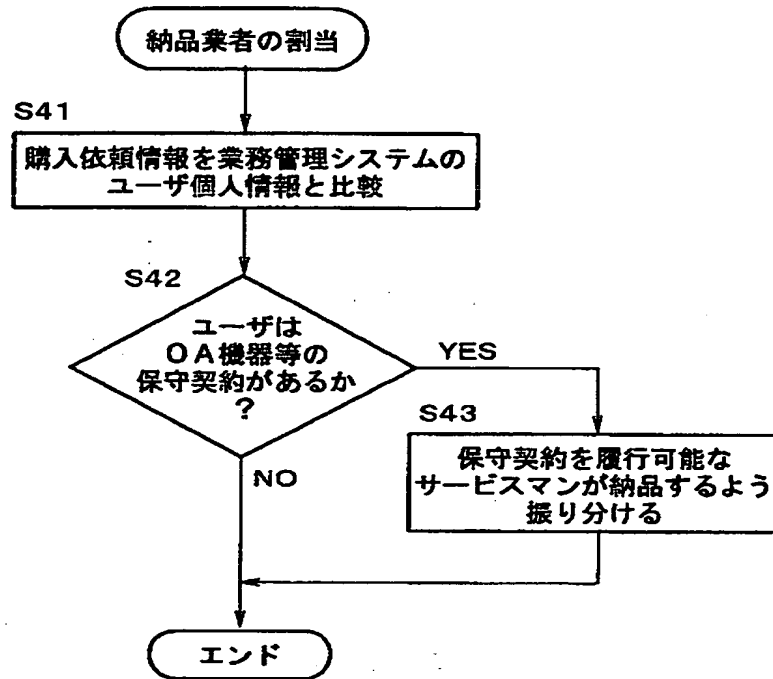
【図6】



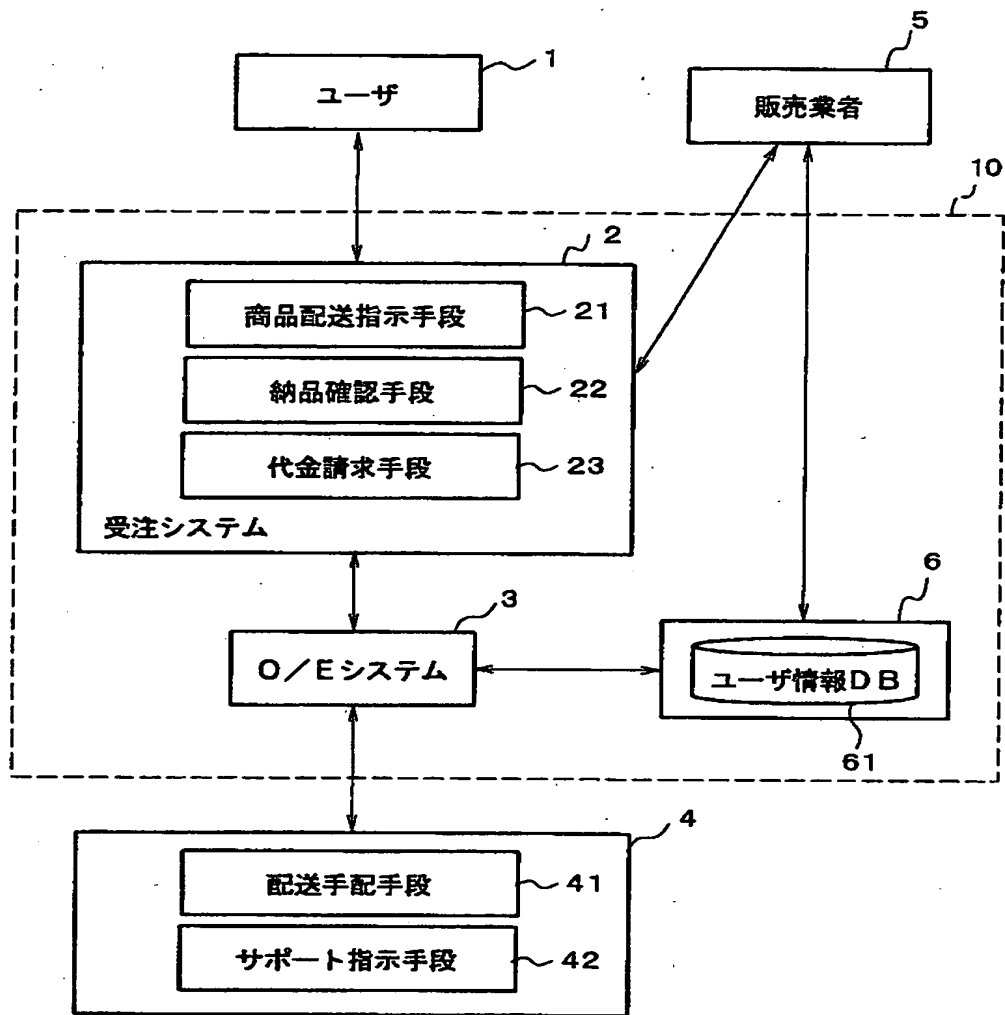
【図 7】



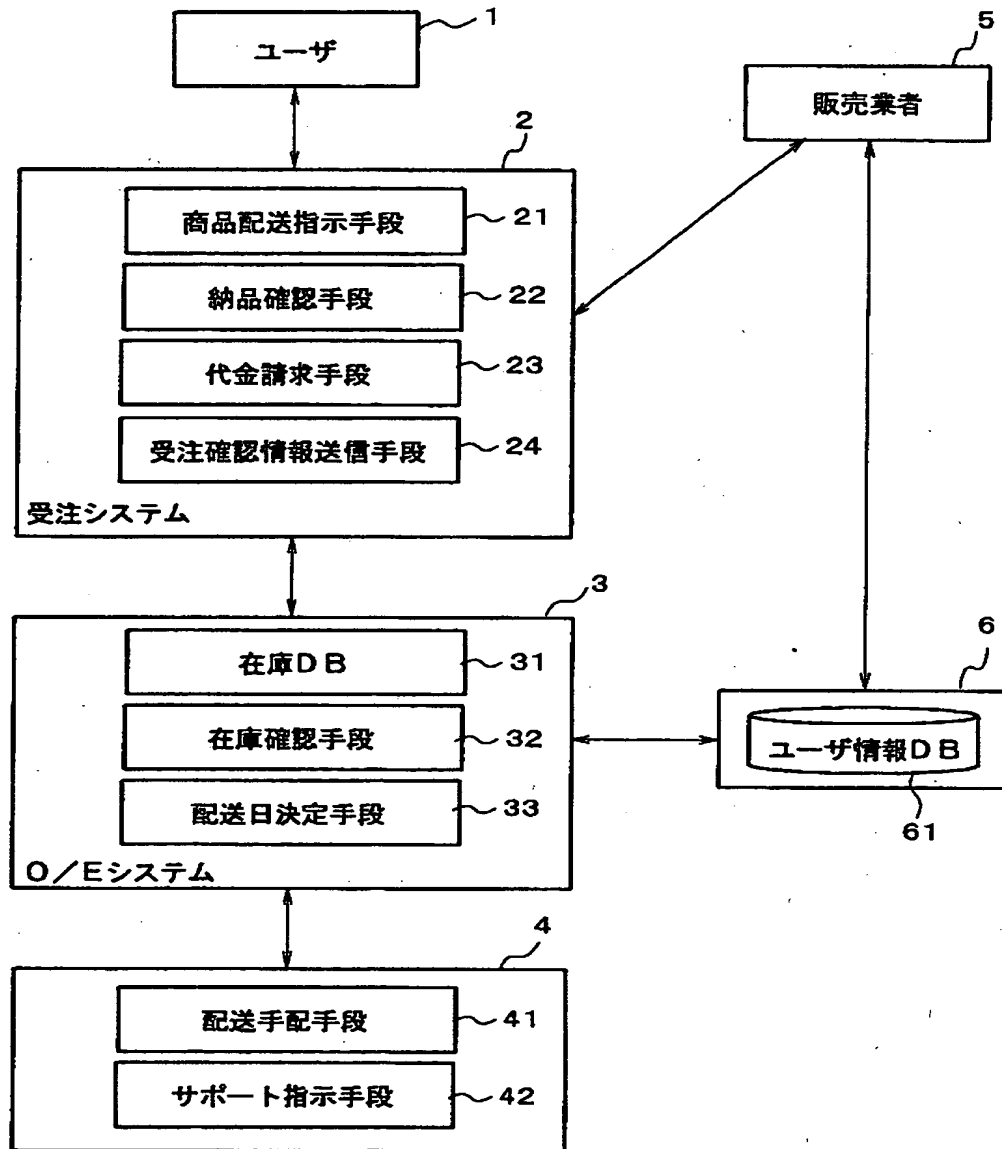
【図 8】



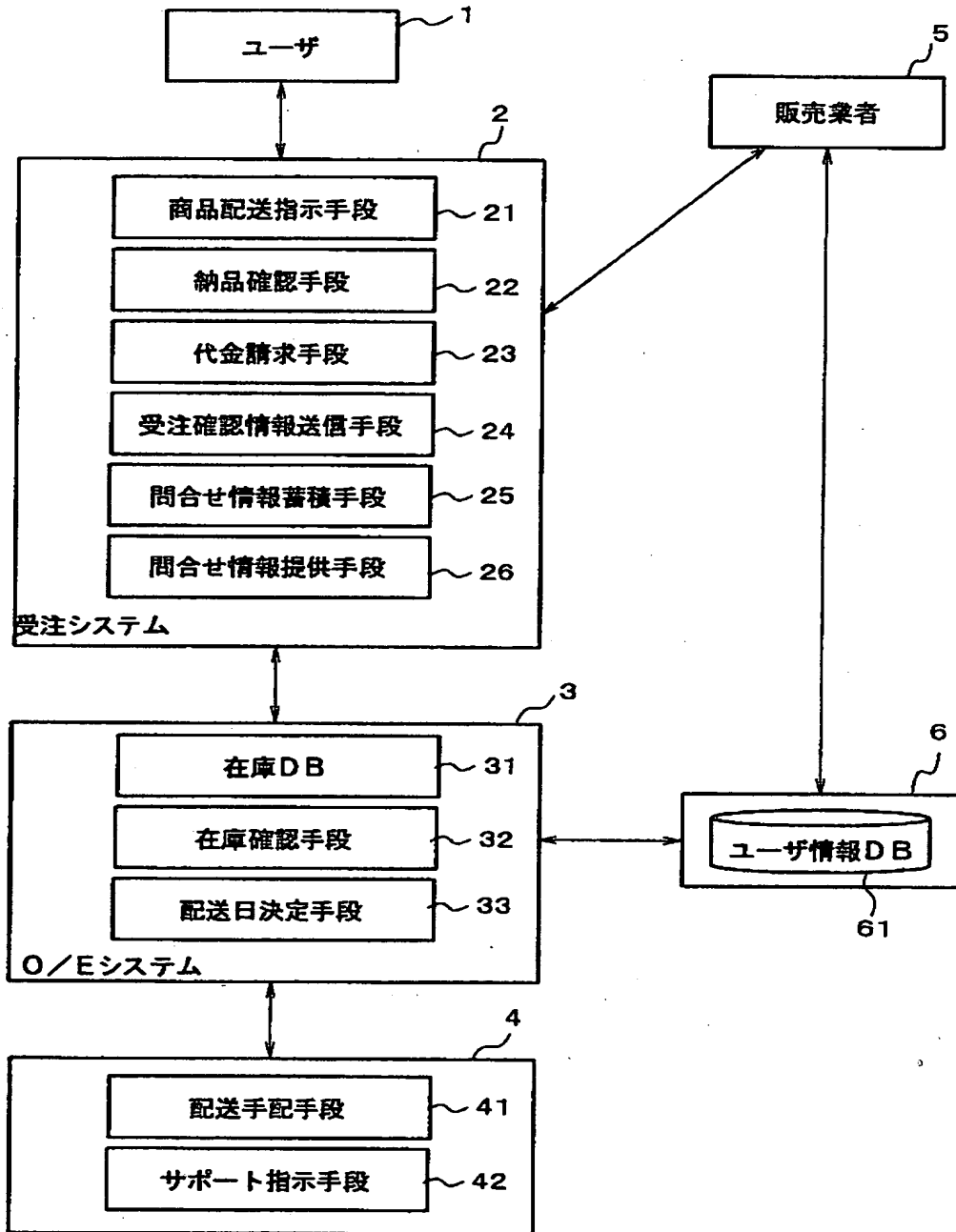
【図9】



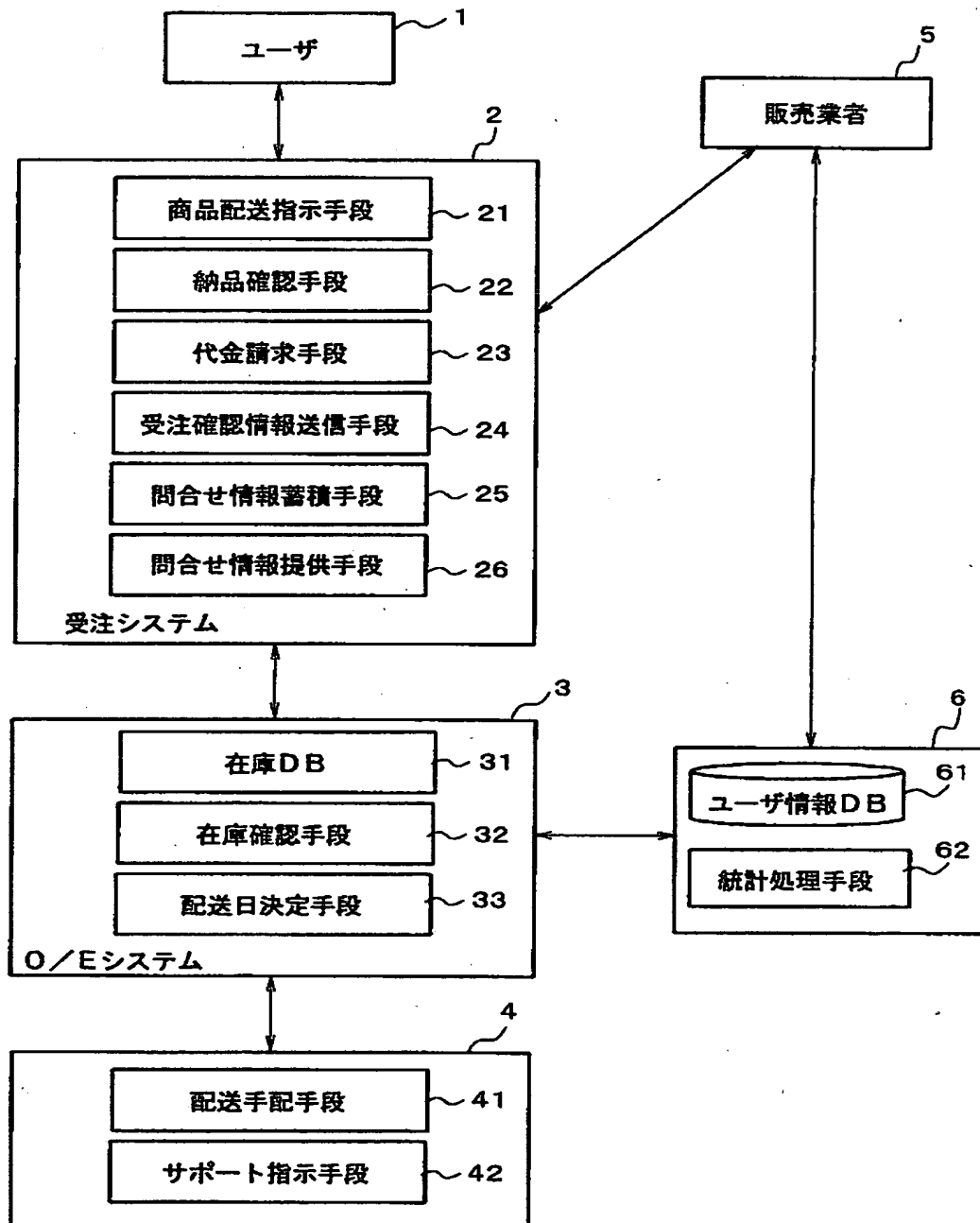
【図 1 0】



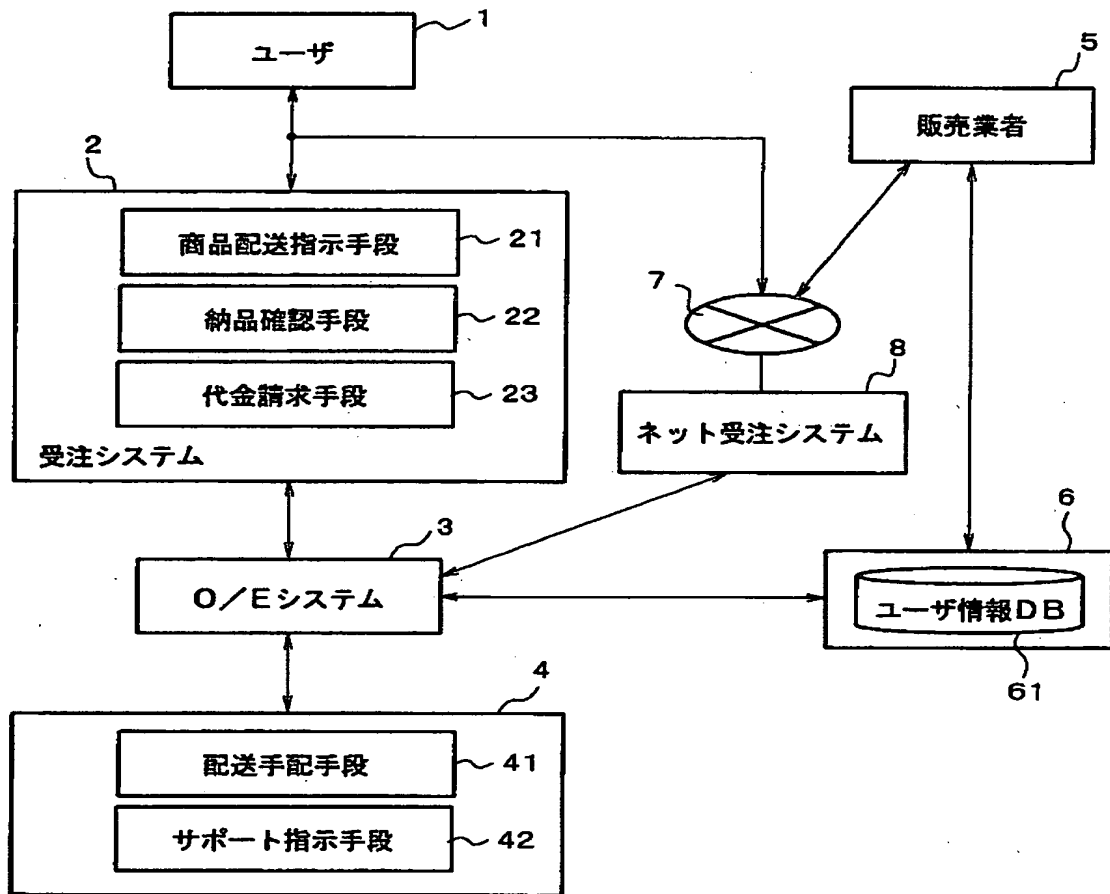
【図 1-1】



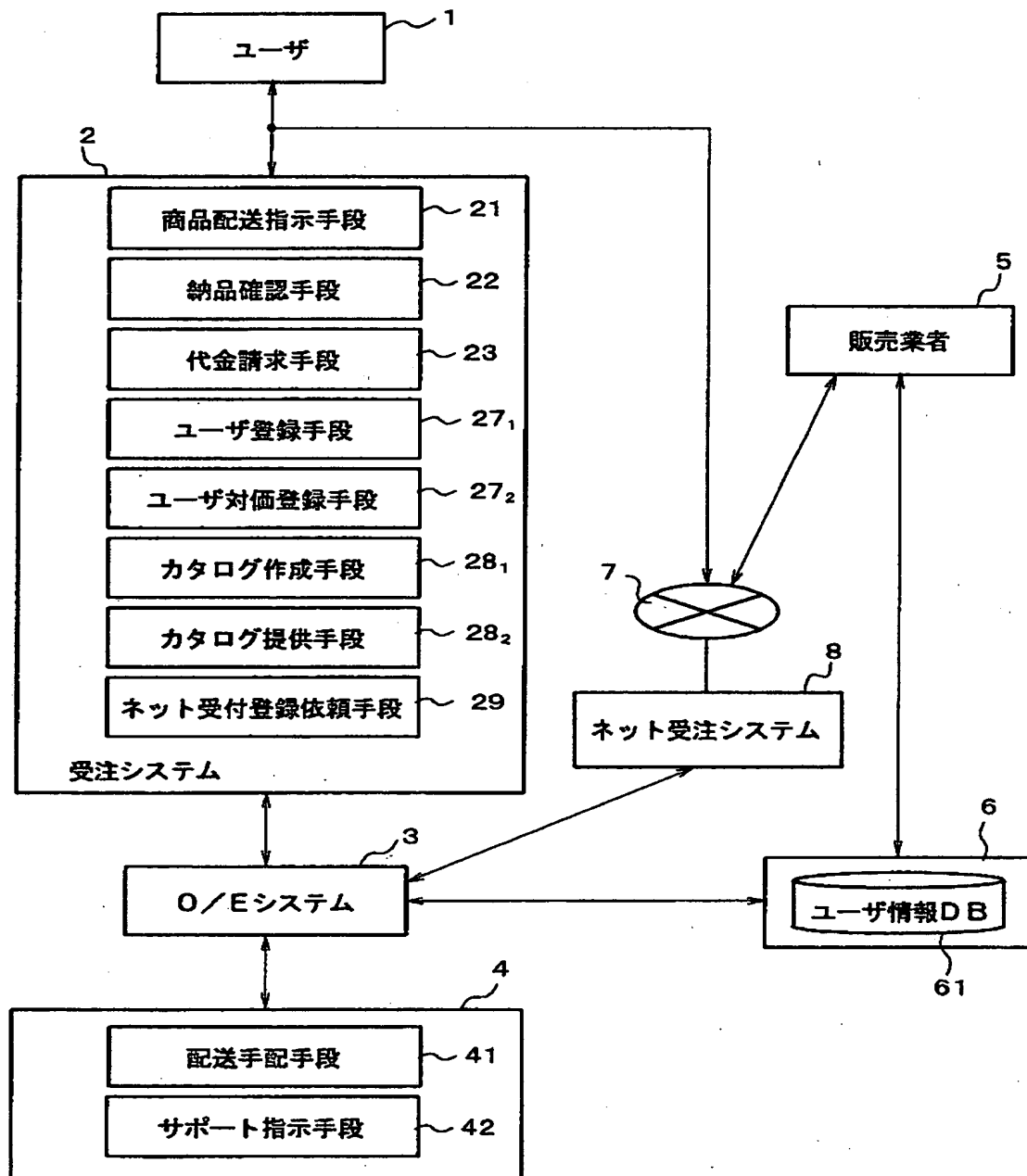
【図12】



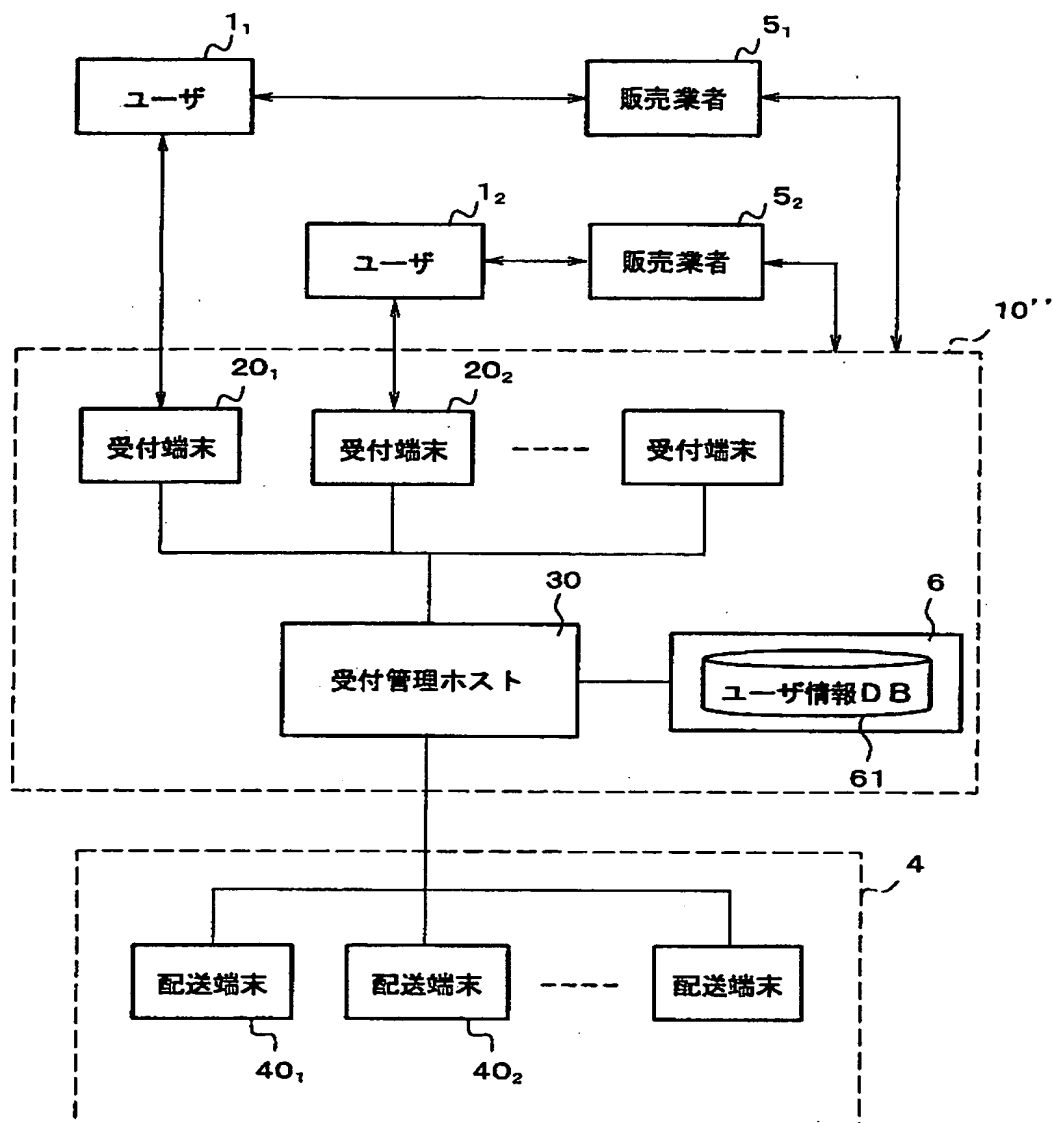
【図13】



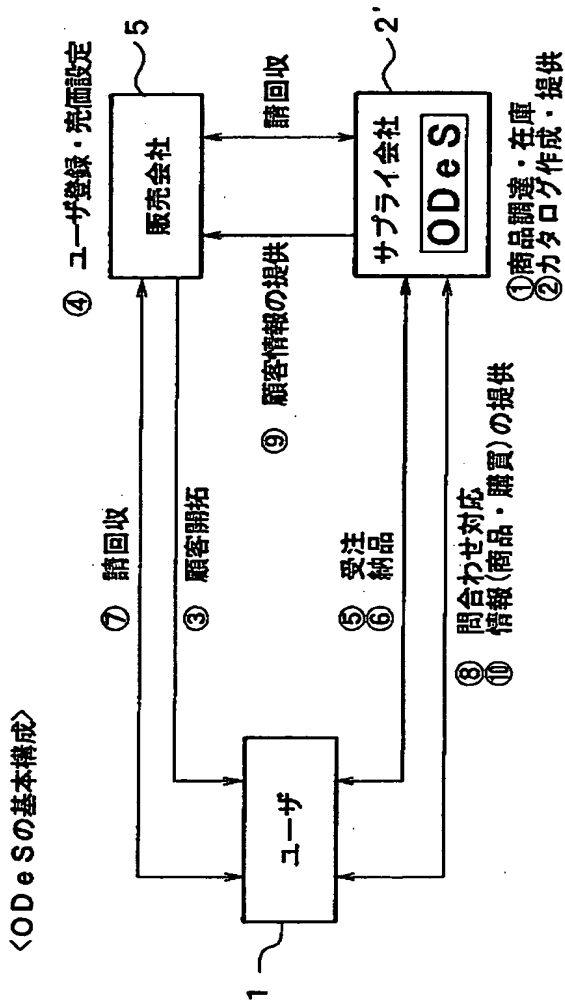
【図 14】



【図15】



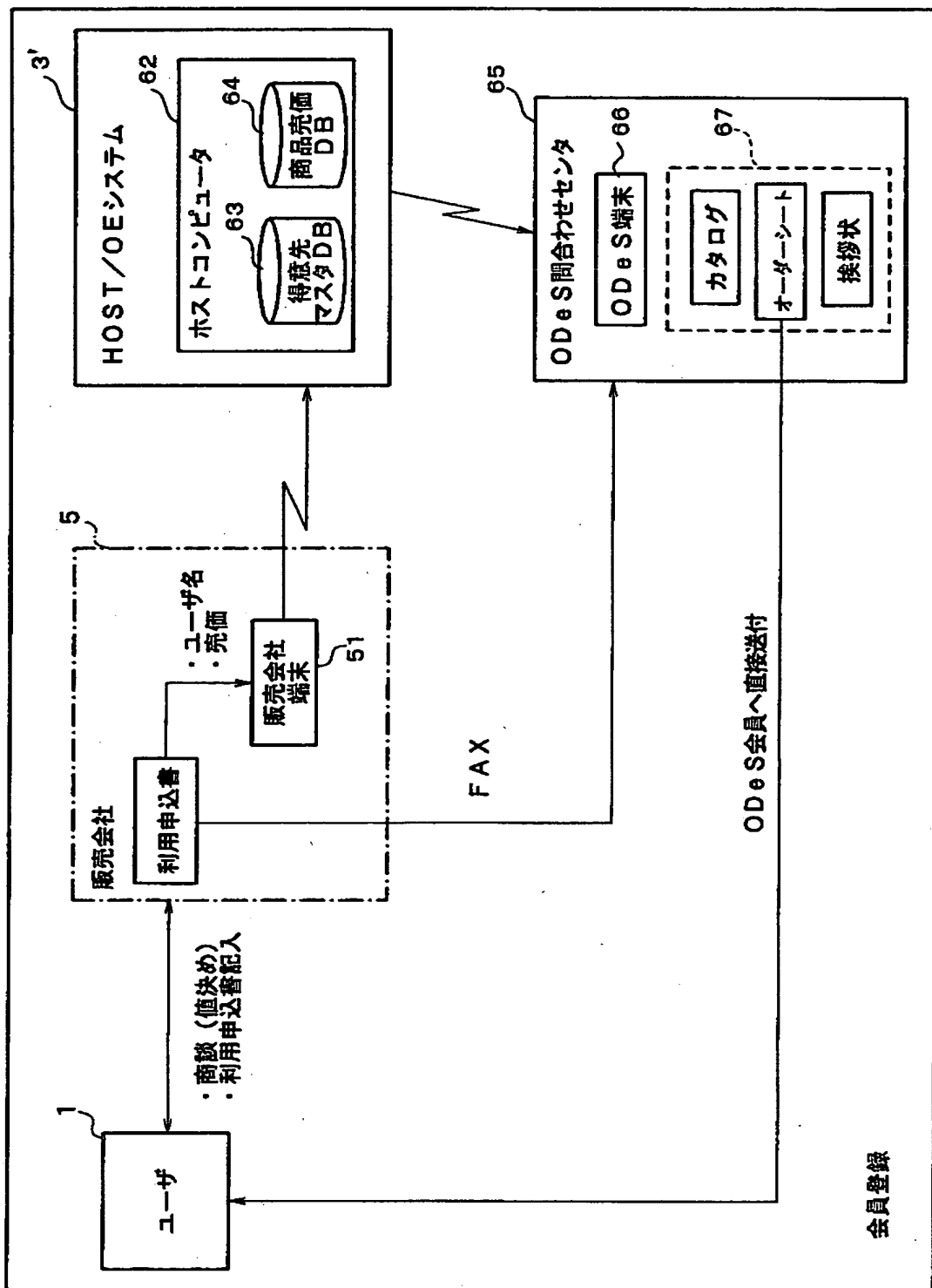
【図 16】



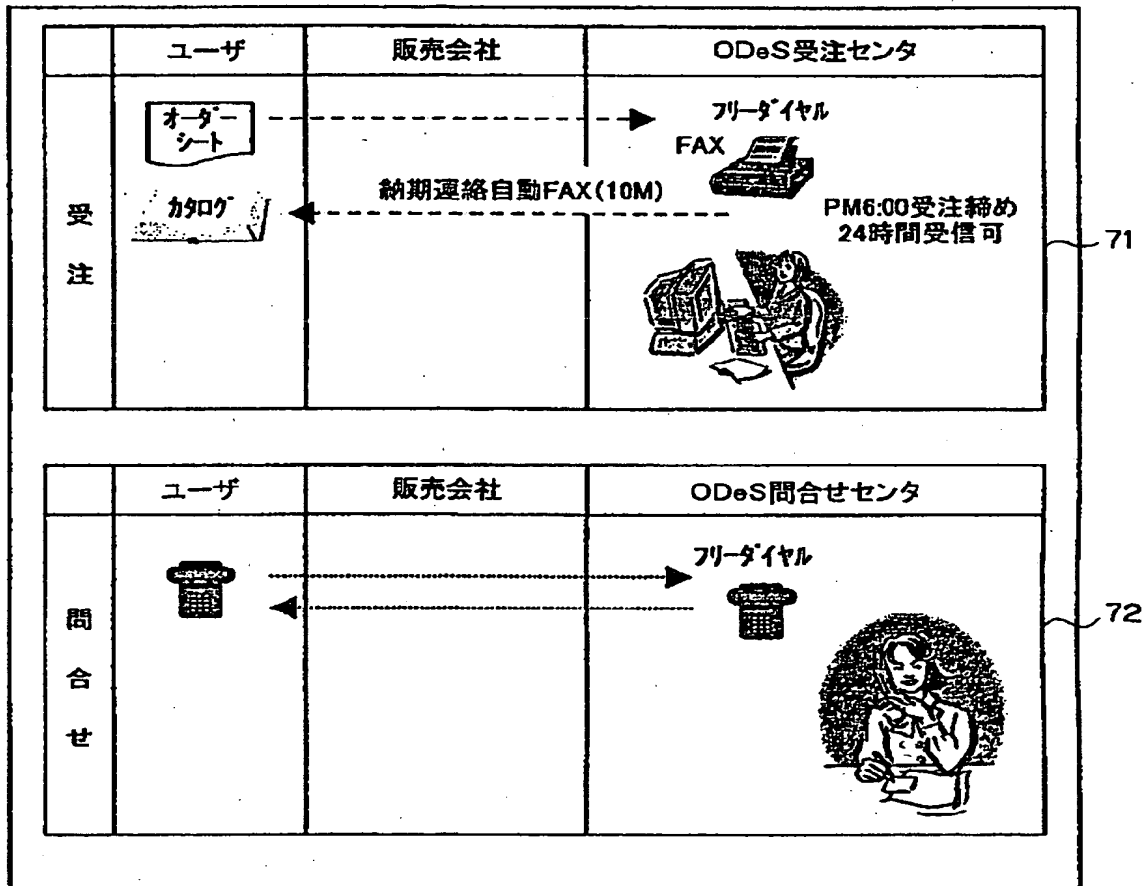
＜販売会社とODeSの役割構成＞

	①商品調達・在庫	②カタログ作成・提供	③営業(顧客開拓)	④ユーザ登録・売価設定	⑤受注	⑥納品	⑦請回収	⑧ユーザ問い合わせ	⑨顧客情報の提供	⑩情報(商品・購買)の提供
販売会社	-	-	●	●	-	-	●	-	-	-
ODeS	●	●	-	-	●	●	-	●	●	●

【図 17】



【図18】



【図19】

項 目	内 容	使用対象者
カタログ	OD・Sの全内容を盛り込んだカタログ	お客様
提案パンフレット	カタログの内容を凝縮したOD・S紹介パンフレット	MG・SA・CE・お客様
ご利用申込書	OD・S会員への申込書	MG・SA・CE
カタログ配送費	お客様へのカタログ配送費	お客様

チラシ	お客様へ告知・PRできる簡単なチラシ（枚数限定）	MG・SA・CE
SAマニユアル	OD・Sの仕組みに関する全内容を盛り込んだマニユアル	MG・SA・CE
FAXオーダーシート	商品を発注する際の注文用紙	お客様
OD・S販売情報DB	SAマニユアル・提案書・販売事例等の情報提供を行うDB	MG・SA・CE
見積作成ソフト	個々のお客様毎に簡単にカテゴリ毎の見積印刷ができるソフト	MG・SA・CE・お客様

【図 20】

掲示板の作成

販売資料の登録

Q&Aの作成

ODeS

販売情報

掲示板

日付別

分類別

販売資料

作成日別

分類別

Q&A

日付別

状況別

作成者別

発行日

タイトル

発信元

2000/08/08

★ ○○○「Win20001」用トナー取扱い開始のご案内

NB 営業本部

2000/07/31

HP「D980C」用インクC取扱い開始のお知らせ

NB 営業本部

2000/07/07

東京リコーDS2 担当の「グリーンみき」様について

NB 営業本部

2000/06/18

×××LP「F-1800」用トナー取扱い開始のご案内

NB 営業本部

2000/05/23

「お客様登録変更票」フォーム改訂のお知らせ

NB 営業本部

2000/05/19

△△FAX「TR540」用トナー取扱い開始のご案内

NB 営業本部

○OLP「ST230」用トナー取扱い開始のご案内

NB 営業本部

2000/04/21

「よくお使いになる商品」を「単価マスター通り」で登録する

NB 営業本部

2000/04/13

□□プリンタ「SR400」用リボン取扱い開始のご案内

NB 営業本部

2000/03/24

ご利用申込書の「複数お届け先票」フォーム改訂のお知らせ ODeS 営業部

2000/03/16

デバイス商品の Win2001 対応表

ODeS 営業部

2000/03/15

他社サプライ新規取扱い商品のご案内

ODeS 営業部

2000/03/15

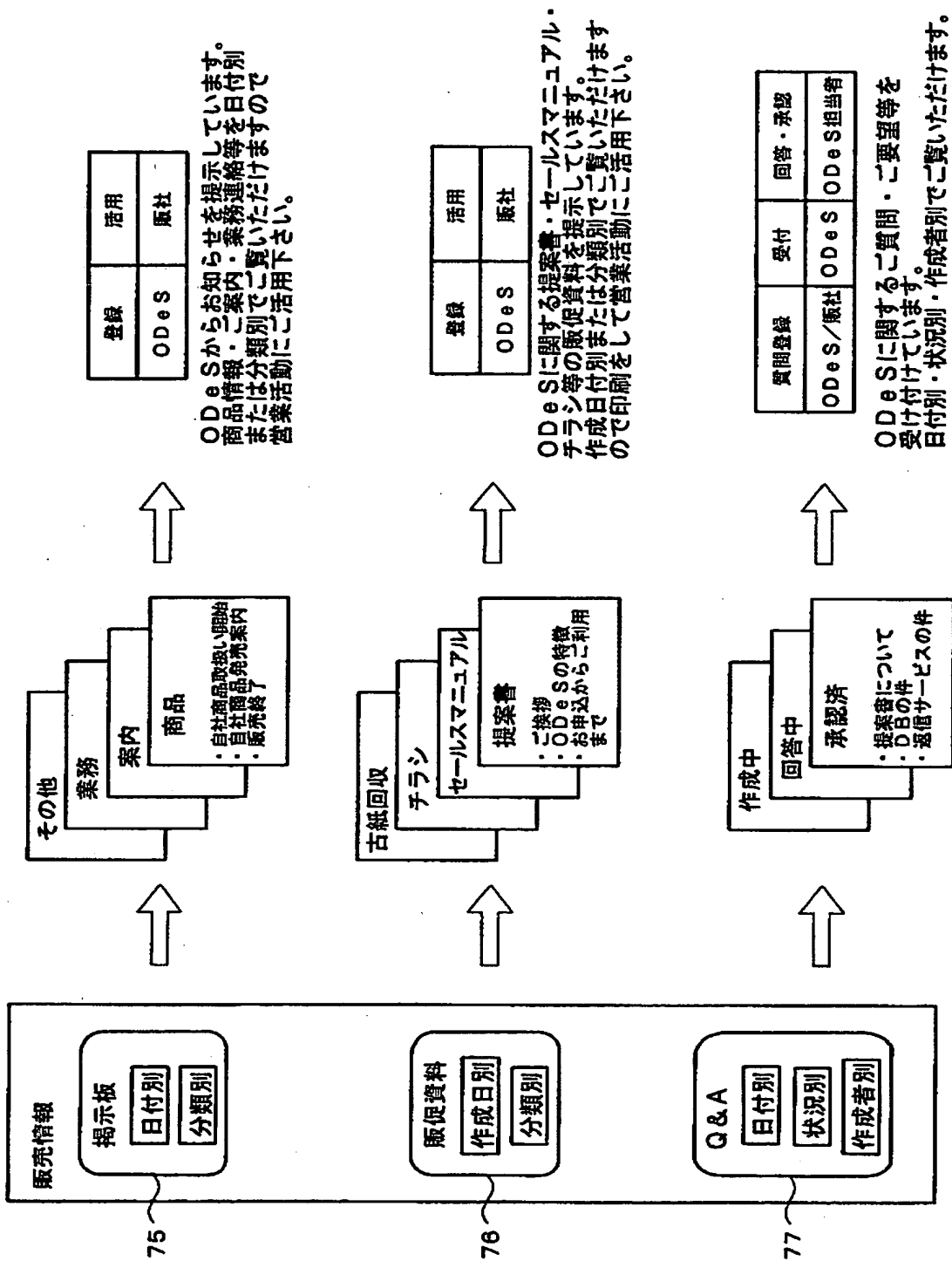
他社サプライ新規取扱い開始案内

ODeS 営業部

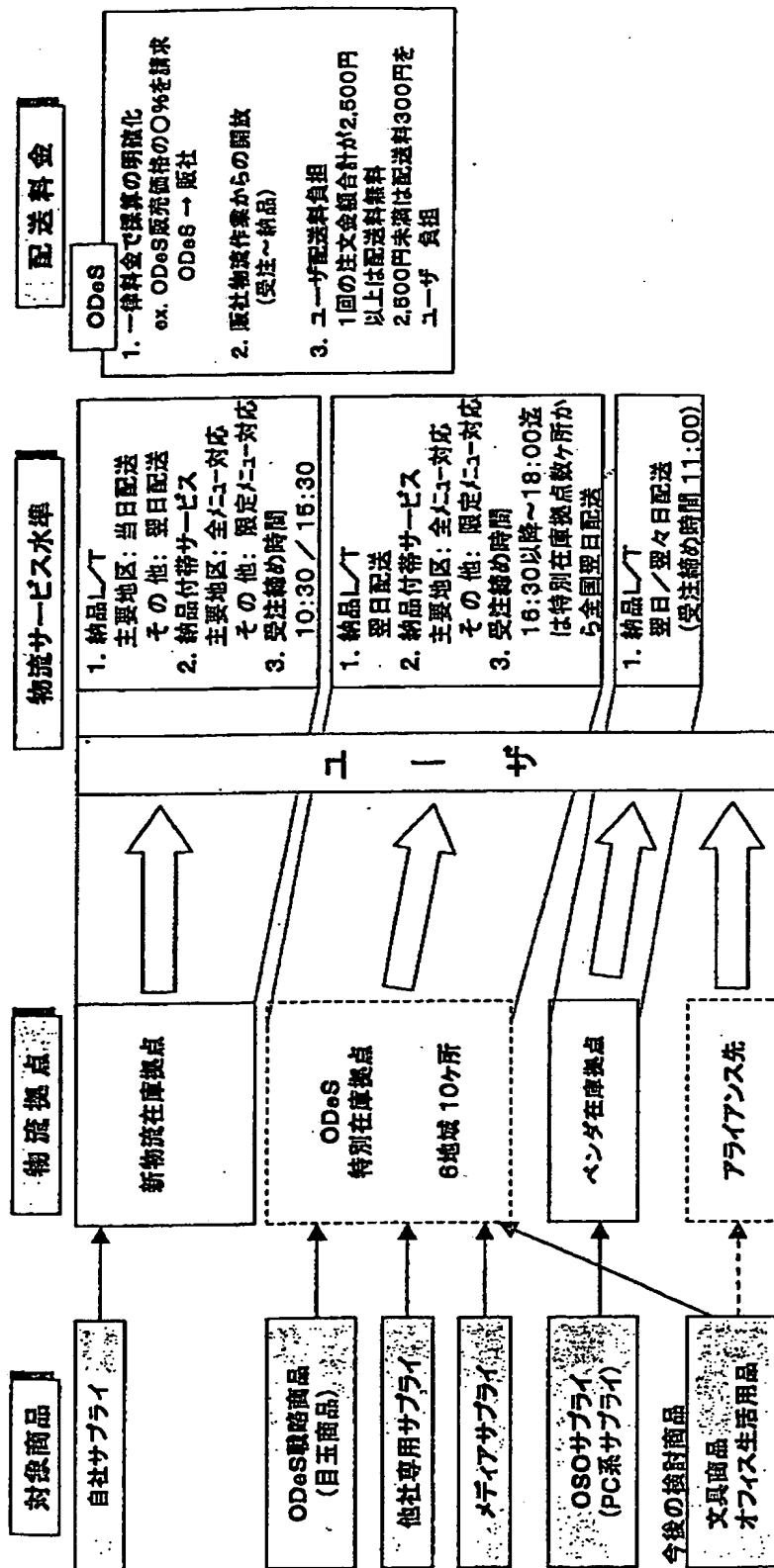
ノーブランドペーパー取扱い開始

ODeS 営業部

【図 21】



【図22】

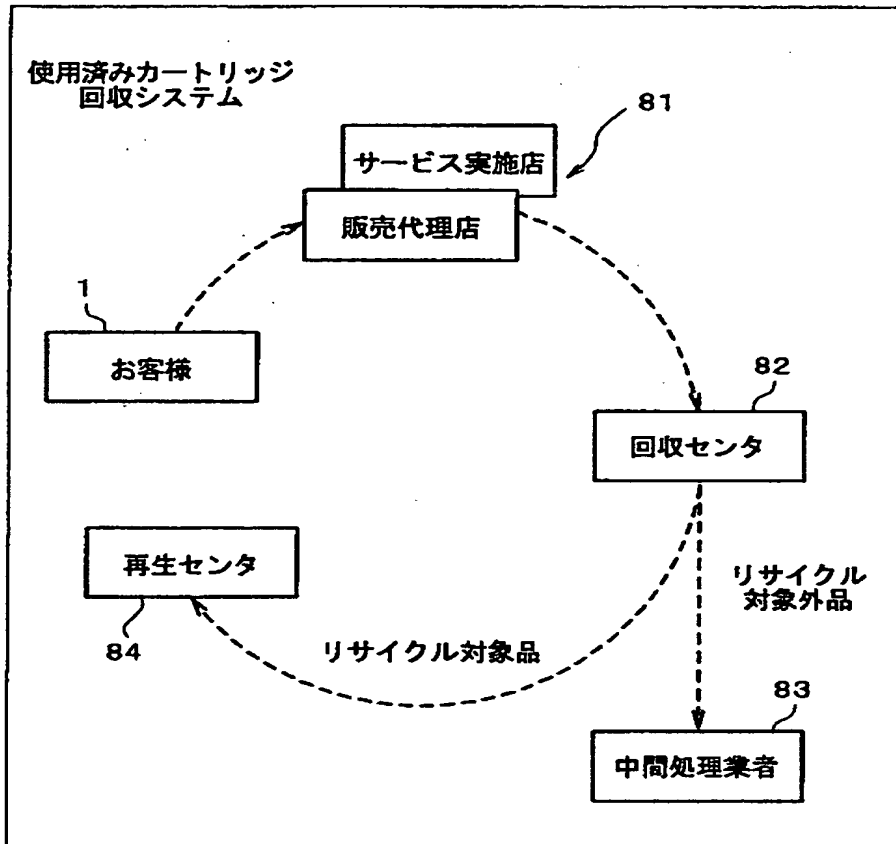


納品	ODeS	販売会社	ユーズ	地域
当日			 FAX 	札幌・旭川・仙台・群馬・埼玉・ 東京・千葉・神奈川・静岡・名古屋・ 京都・大阪・兵庫・広島・福岡 の主要都市部
翌日			 納品書	上記地域以外

【図23】

メニュー	内 容	お客様 負担料金	依頼 方法
回収に関する サービス	1.使用済トナー容器 ・カートリッジ回収	無 料	オーダーシート記入による方法
	2.古紙回収サービス	(BOX有料)	
納品時に提供 できるサービス	3.指定場所納品	無 料	
	4.開梱納品・空箱回収	650円/回	
	5.商品入れ替え (先入先出)	250円/回	
納品日に関する サービス	6.納品日指定	無 料	お申込
	7.緊急配送	3000円/回	
	8.定期定量配送 サービス	無 料	

【図 24】



【図25】

ODeSご利用申込書

記入例

太枠内はお客様でご記入ください。

※お申込年月日

12年 3月 4日

当社は、オーデス会員規約を承認の上、オーデスカatalog販売システムの利用を申し込み、以下の通り、署名・捺印いたします。

※お客様電話番号

03-0000-0000

※お客様FAX番号

03-0001-0001

※ご発注担当者 E-mailアドレス

OdeS@ooo.co.jp

※

貴社名	フリガナ カブ オオデス ショウジ (株)大出須商事 印 ★お届け先の名称となりますので正確にご記入ください。	責任者名 大出須一郎 印
	部署名 総務部	ご発注担当者名 理光花子 印
商品お届け先	フリガナ トウキョウ チュウオウク ギンザ (〒104-0000) 東京 中央区銀座10-10-10	
	フリガナ オーデス ODeS ビル 5階 501号室 ★ビル名・○階・○号室等を詳しくご記入ください。	

(お客様とご相談の上、セールスが記入)
よくお使いになる商品

ご注文商品番号	商品名	販売価格 掛率(%)	ご注文商品番号	商品名	販売価格 掛率(%)

希望配送パターン	1日	半日
ご注文時返信サービスご要望	要	不要

お支払い条件	毎月	日締	日支払い
お支払い方法	1. 自動振替 2. 銀行振込 3. 現金集金 4. その他		
手形の場合や付記入 (日 起算 日)	()		

(管理項目)

お客様コード

今回初めてRINGS登録

ODeSよりカタログ送付

すでにRINGS登録済

販売会社がカタログ持参

特記事項(配送条件・複数届先票添付等)

販売会社名(販売CD)

担当者

電話

作成	検印	入力

【図26】

ODeSご利用申込書

販売会社控

太枠内はお客様でご記入ください。

※お申込年月日

年 月 日

当社は、オーデス会員規約を承認の上、オーデスカatalog販売システムの利用を申し込み、以下の通り、署名・捺印いたします。

※お客様電話番号

※お客様FAX番号

※ご発注担当者 E-mailアドレス

※

貴社名	フリガナ	印	責任者名	印
	★お届け先の名称となりますので正確にご記入ください。		ご発注担当者名	印
郵便番号				
商品お届け先	フリガナ	郵便番号		
	(〒)			
	フリガナ	ビル	階	号室
		★ビル名・〇階・〇号室等を詳しくご記入ください。		

(お客様とご相談の上、セールスが記入)
よくお使いになる商品

ご注文商品番号	商品名	販売価格 掛率(%)	ご注文商品番号	商品名	販売価格 掛率(%)

希望配送パターン	1日	半日
ご注文時返信サービスご要望	要	不要

(お客様プロフィールをセールスが記入)
ODeSご利用以前のご注文先を番号でそれぞれに記入(複数可)

お支払い条件	毎月 日締 日支払い	自社向け() 他社向け() 用紙()
お支払い方法	1. 自動振替 2. 銀行振込 3. 現金集金 4. その他	1. 自社 2. 7276(リコ販売店経由) 3. 7276(他社向け店経由) 4. Biznet(リコ販売店経由) 5. Biznet(X販売店経由) 6. Biznet(その他向け経由) 7. その他通販() 8. 他社訪問 9. その他()
手形の場合お支払い記入 (日 起算 日)	()	

(管理項目)

お客様コード

今回初めて RINGS 登録
すでに RINGS 登録済

ODeS よりカタログ 送付
販売会社がカタログ 持参

特記事項(配送条件・複数届先原添付等)
単価設定取引先コード(4ケタ):

MA	L2	L1	M2	M1	S2	S1
	1,000 名 以上	999 ~ 300名	299 ~ 100名	99 ~ 30名	29 ~ 5名	4 ~ 1名

販売会社名(販売CD)


担当者

電話

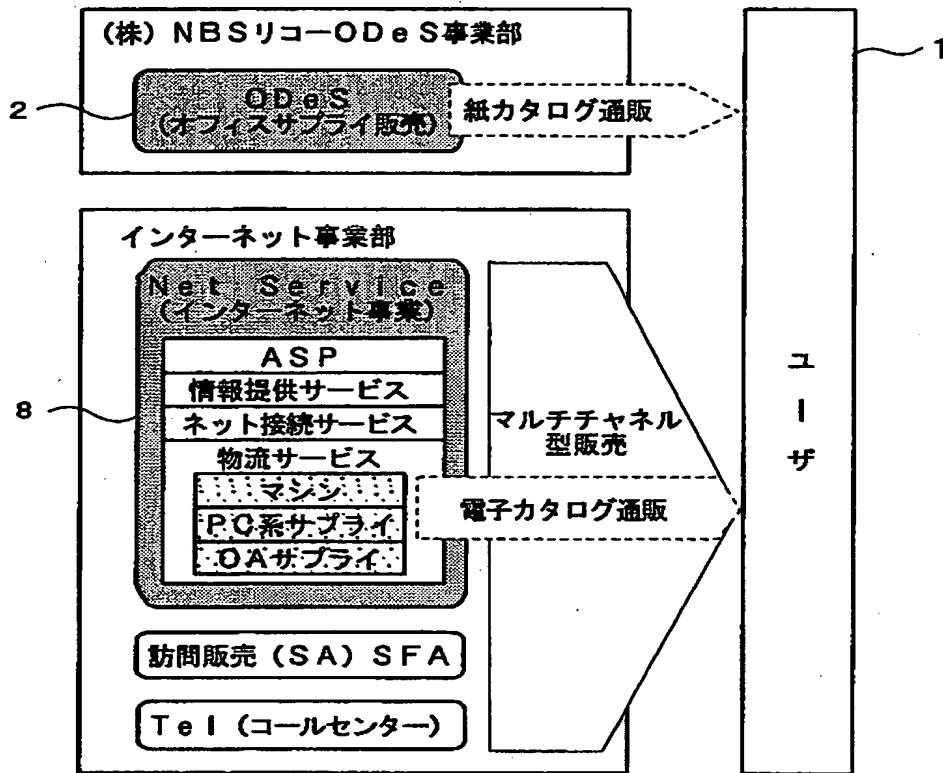
作成	検印	入力

ODeSお問合せセンター
電話0120-701-653

【図27】

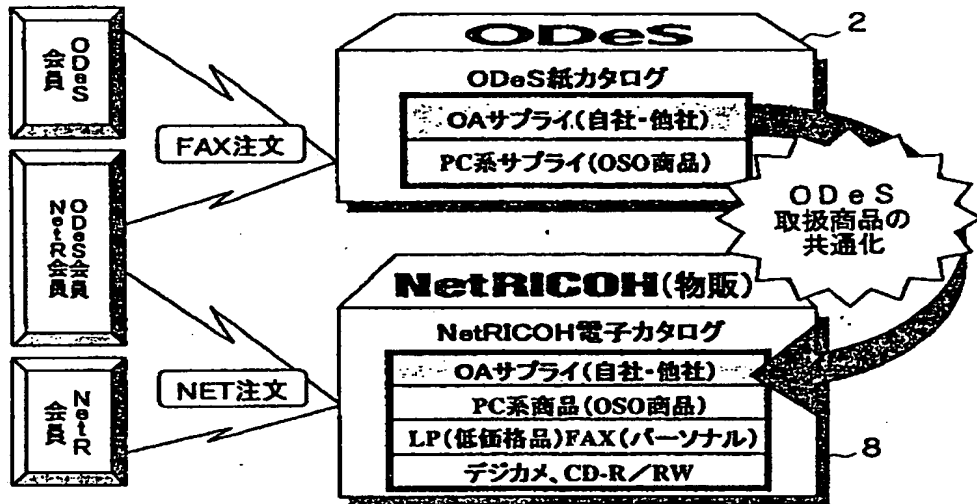
 FAX送信方向 ご注文日 月 日 / 枚		ODeSオーダーシート		100	
販売店		東京リコー 株式会社		408	
お客様名		(株) 大出須商事			
お客様コード		11203002			
お客様電話番号		32701711			
お届け先名					
お届け先電話番号					
ご注文担当者名				ご注文番号	
記入例		901300		マイペーパー-A3	
				10 ケース	
ご注文商品コード		商品名		数量 単位	
1	339191	リファクスターマガジンタイプ3			コ
2	339677	スタンプカートリッジタイプ1			ケース
3	614603	リファクスターマガジンタイプ2			コ
4	639746	RIFAX トナー タイプ2000 120G			コ
5	908904	チップブクロデスクタイプ50イリ セット			セット
6					
7					
8					
9					
10					
11	444501	使用済みトナーカートリッジ回収			本
12	444502	使用済みトナー容器回収			本
コメント					
ODeSサポートメニューのご指定(料金はお客様負担とさせていただきます) <input type="checkbox"/> 開梱納品・空箱回収(1回650円) <input type="checkbox"/> 商品入れ替え(先入先出)(1回250円) <input type="checkbox"/> 梱入れ納品(無料) ご指定は、レ点ではなく塗リつぶし(■)をお願いします。					
ご希望納品日 月 日					
・ご注文の前にもう一度内容をご確認ください。 ・お問い合わせは、ODeSお問い合わせセンター(電話 0120-701-653)又はお取引先までお願い致します。 ご注文FAX番号 0120-302-680 ODeS					

【図 28】



【図29】

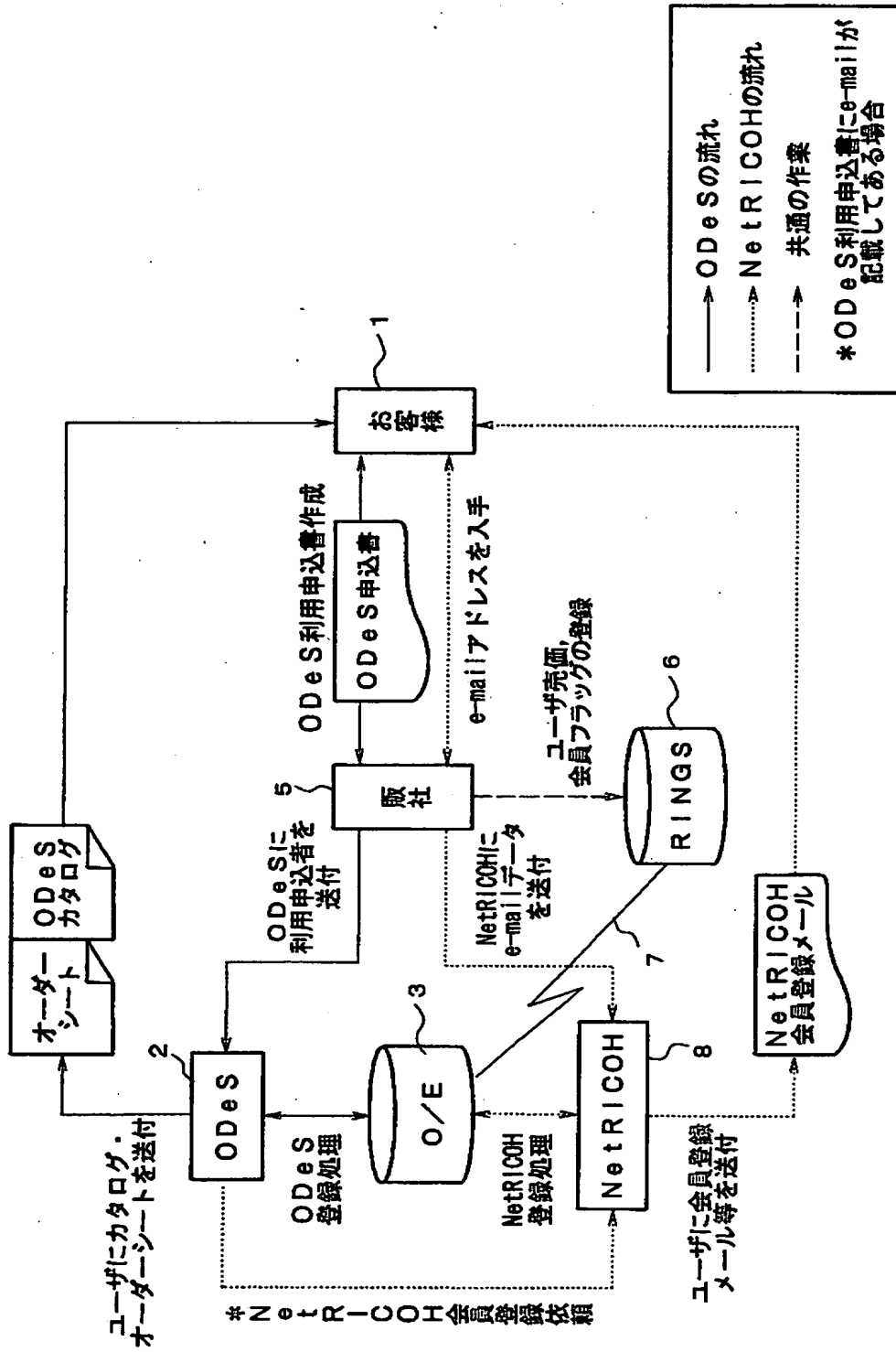
ODeS/NetRICOH会員には、ODeS取扱商品(自他社OAサプライ)を
ODeS/NetRICOH共通商品として取り扱う。



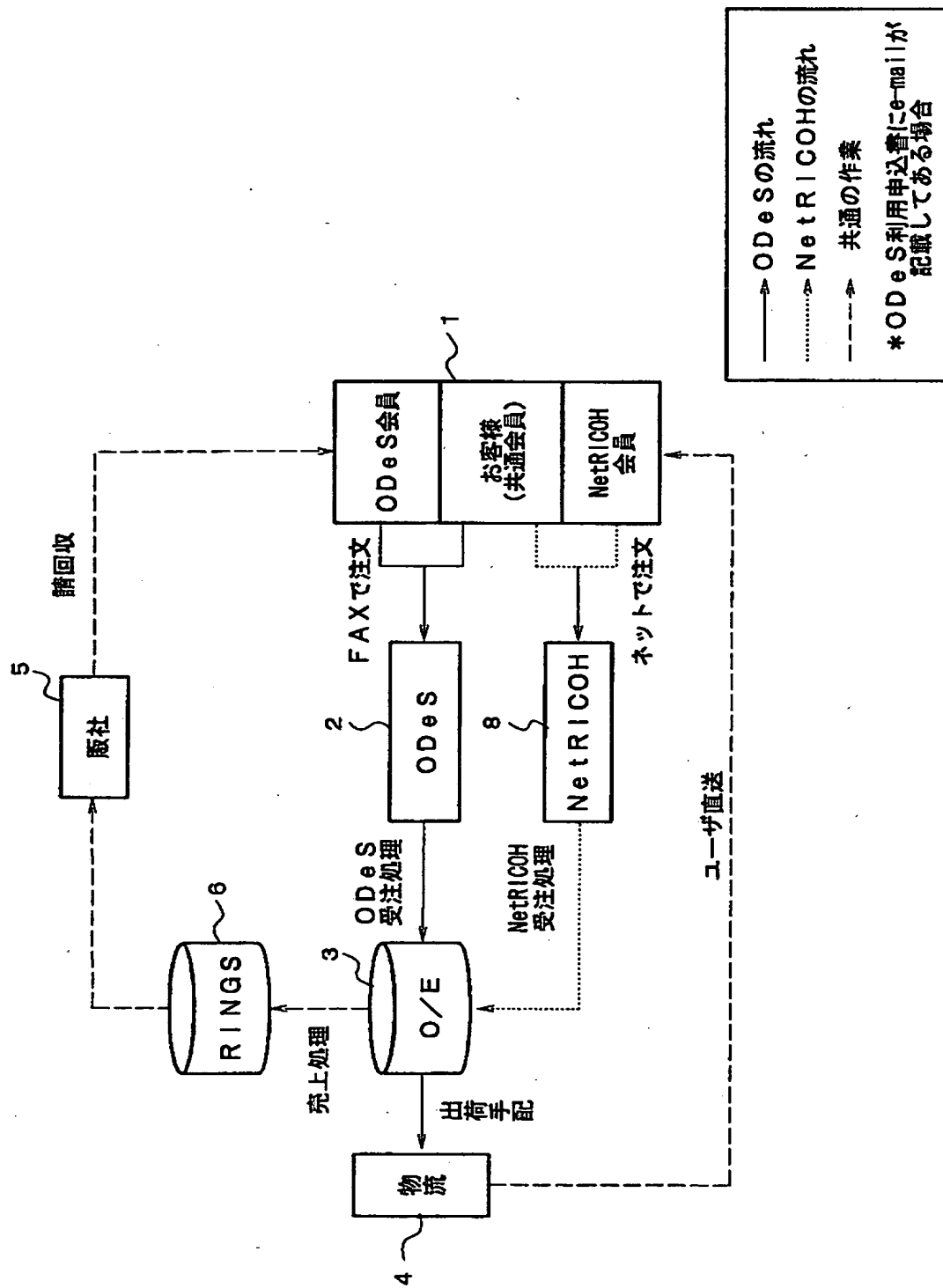
【図30】

		ODoS	NetRICOH(Web通販)
商品	サプライ	自他社OAサプライ、 PC系サプライ	自他社OAサプライ、 PC系サプライ
	マシン	なし	DC、CD-R/RW、FAX、LP (パーソナル系)
	その他	有償サポートメニュー (古紙回収、開梱納品/空箱回収、 商品入替、緊急配送)	(対応予定)
会員登録	登録手続	ODoS利用申込書の提出 (SAとお客様) ODoSには随時申請可	お客様のe-mailアドレスを NetRICOHに報告 2回/月の締切
	商品売価	RINGS登録価格を適用	RINGS登録価格を適用
	与信機能	100万円/月、100万円/回 個別に金額設定可能	100万円/月、100万円/回 個別に金額設定可能
受注	締め時間	PM3:30 AM10:30(当日配送;地区限定)	PM3:30 AM10:30(当日配送;地区限定)
	受注代行料	固定費:なし 変動費:100円/件、売上の1%	固定費:10万円/月 変動費:100円/件、売上の1%
	良品返品	納品日から30日間以内の受付	納品日から30日間以内の受付 (サプライ) ※ マシンは8日
	問合せ	ODoS問合せセンタ	NetRICOH業務センタ
物流	納期	翌日配送/一部当日配送	翌日配送/一部当日配送
	ユーザー 配送料	2,500円未満の場合はユーザ 負担300円	販社ユーザは販社負担
	販社配送料	仕入金額の5%	一部NetRICOH負担
	納品書	共通伝票に「ODoS」名の表示付き	共通伝票に「NetRICOH」名の表示 付き

【図 31】



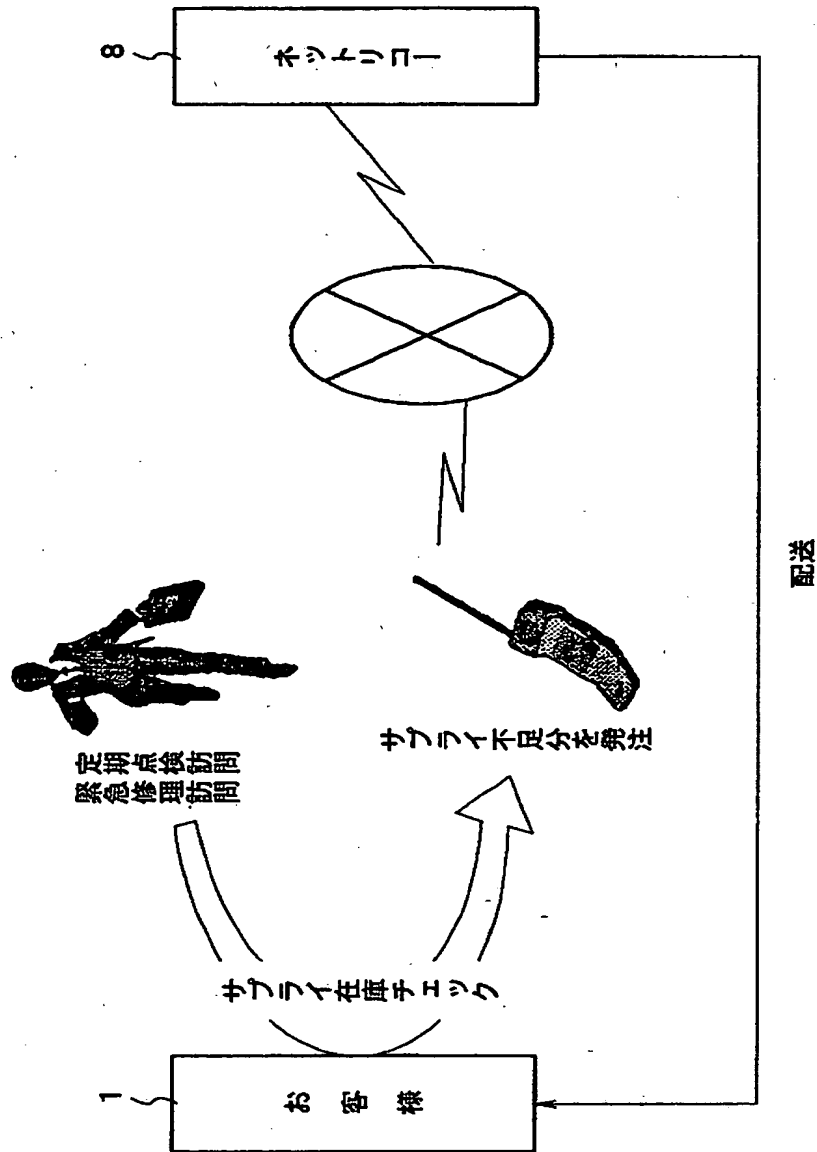
【図 3 2】



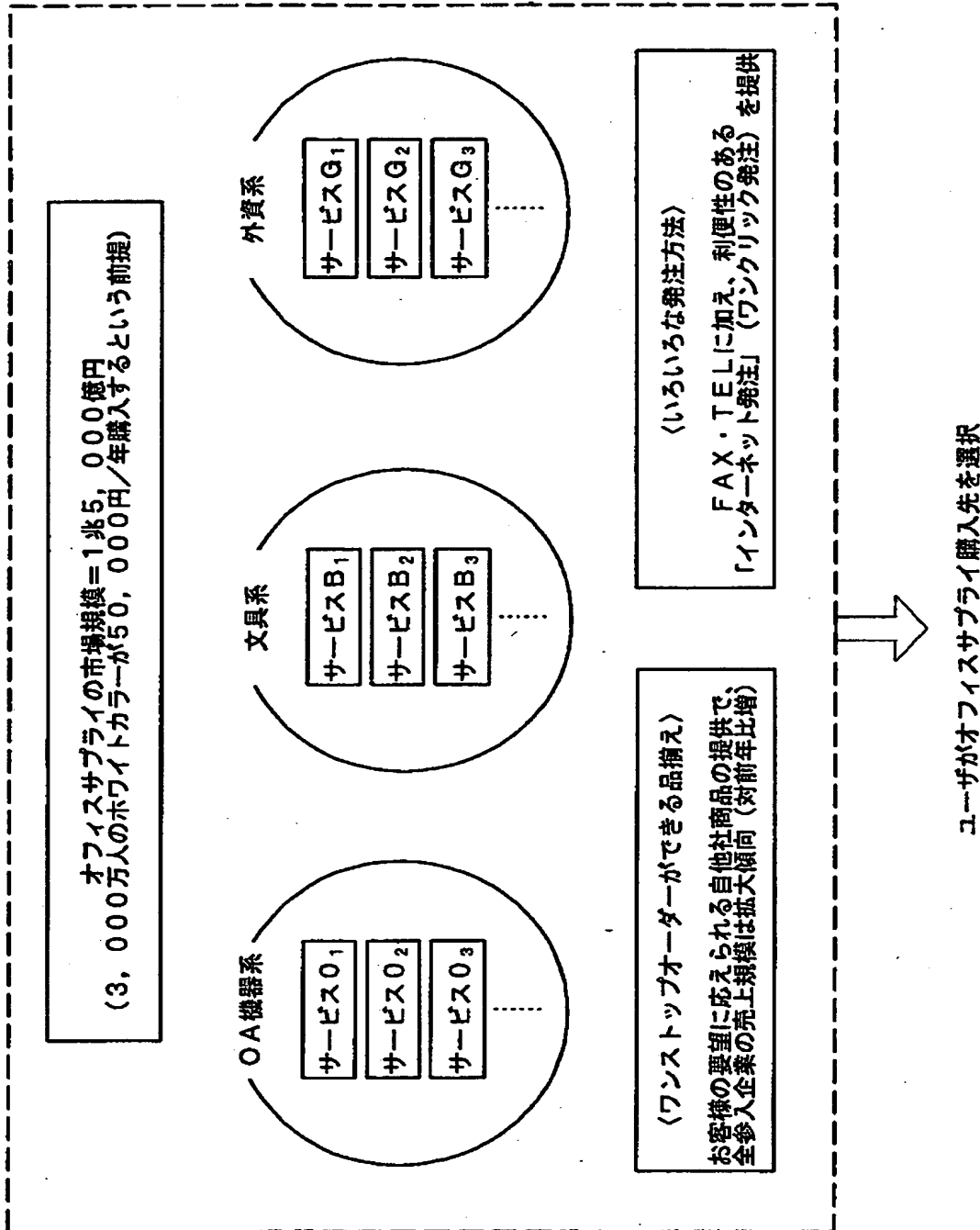
【図33】

顧客別売上情報
デポ別売上情報
お客様受注情報
他社トナー獲得口座売上情報
発注ユーザ購入履歴情報
ODES売上・粗利益情報
品群別売上情報
受注口座数・総受注数情報
サプライ新製品貞応（自他社）
お客様クレーム情報
お客様問い合わせ情報
マシン新製品情報（自社）
その他

【図34】

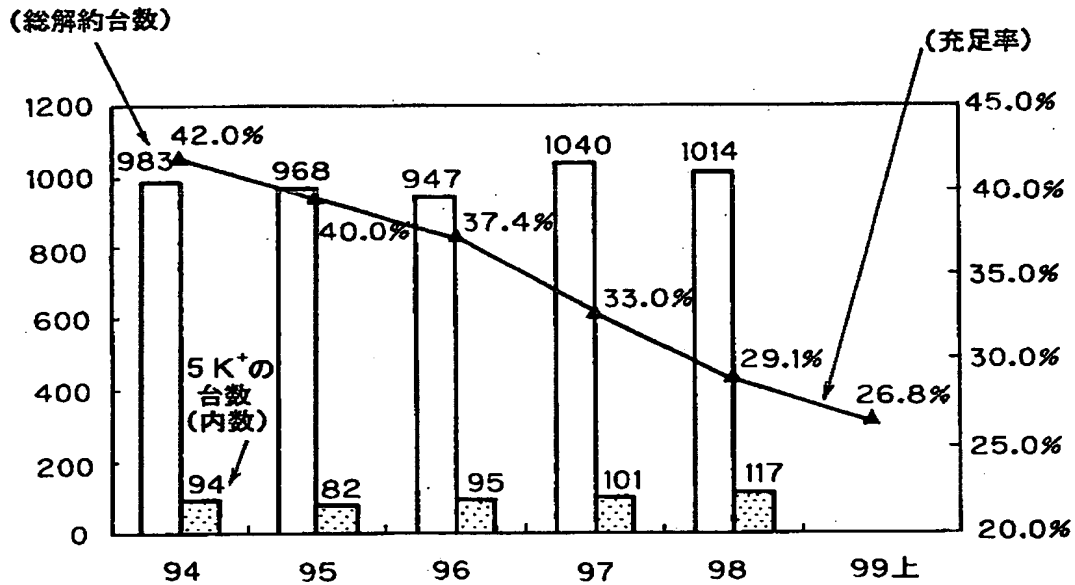


【図35】

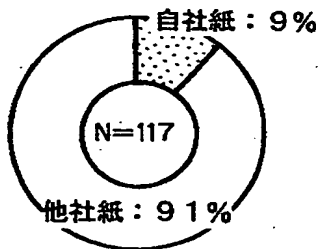


【図36】

＜マシン解約台数とC/V充足率の関係＞

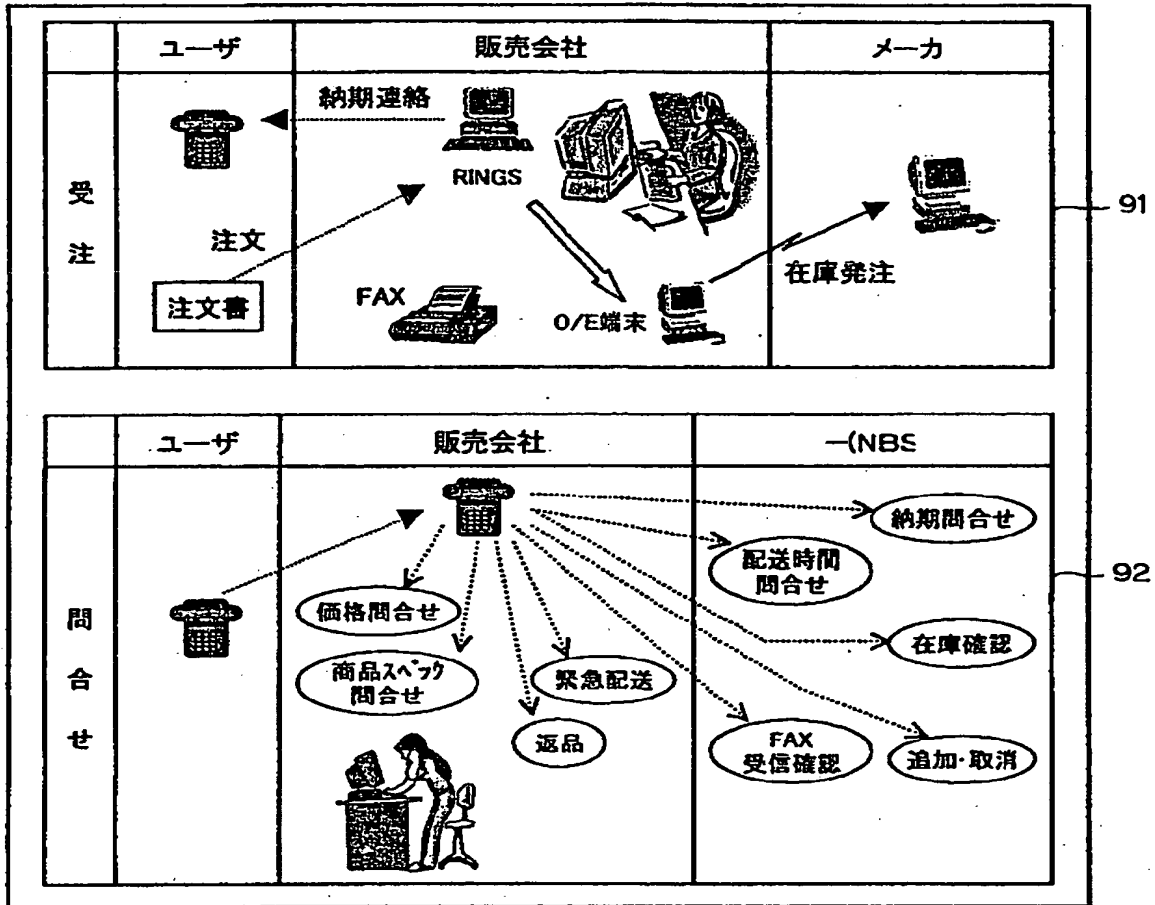


98年度C/V5K以上の
解約先の用紙使用状況



※C/V充足率ダウンが
マシン解約につながる
(ペーパー販売は必須)

【図 37】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 多様化する顧客の購買ニーズに対応した仕組み及び商品を提供する商品受注及び配送システムを提供する。

【解決手段】 ユーザ 1 からファクシミリ等にて送信されたユーザ情報と商品発注情報及びサポート依頼情報とを含む購入依頼情報を受注システム 2 で受け付け、O/E システム 3 における受注処理に基づいて、商品配送システム 4 において、業務管理システム 6 に登録したユーザと対価（販売業者 5 と商談にて決定）等の情報を参照して商品の配送及び／又はサポートを行い、対価とユーザの個人情報とに基づいて、購入依頼情報に含まれる商品及びサポートの代金をユーザ 1 及び／又は販売業者 5 に請求する。

【選択図】 図 1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000006747]

1. 変更年月日 1990年 8月24日
[変更理由] 新規登録
住 所 東京都大田区中馬込1丁目3番6号
氏 名 株式会社リコー